



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y clima organizacional de los  
colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria,  
2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Vanessa Amparo Erazo Torrico

**ASESOR:**

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2018**

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López  
Presidente

Mg. Jesús Núñez Untiveros  
Secretario

Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo  
Vocal

Dedicatoria

Con amor y admiración a Henry,  
por su impulso y apoyo  
incondicional.

### Agradecimiento

A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Willian Flores Sotelo por su guía y apoyo. A la municipalidad distrital de La Victoria.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Vanessa Amparo Erazo Torrico, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25837680, respectivamente, con la tesis titulada, Inteligencia emocional y clima organizacional en la municipalidad de La Victoria 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de febrero del 2018



---

Br. Vanessa Amparo Erazo Torrico

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis Inteligencia emocional y Clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018. Elaborada con el objetivo general de establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de la Victoria, 2018.

En el presente trabajo, se estudia la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han sido que existe relación significativa y alta entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 24 de febrero del 2018



---

Br. Vanessa Amparo Erazo Torrico

## Índice de contenido

Página del Jurado	ii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	133
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	155
1.2.1 Trabajos previos internacionales	155
1.2.2 Trabajos previos nacionales	177
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Aproximaciones teóricas de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer	21
1.3.2 Aproximaciones teóricas del clima organizacional de Litwin y Stringer	30
1.4 Formulación del problema	34
1.4.1 Problema general	34
1.4.2 Problemas específicos	34
1.5 Justificación del estudio	34
1.5.1 Justificación teórica	34
1.5.2 Justificación práctica	36
1.5.3 Justificación metodológica	36
1.6 Hipótesis	36
1.6.1 Hipótesis general	36
1.6.2 Hipótesis específicas	36
1.7 Objetivos	37
1.7.1 Objetivo General	37
1.7.2 Objetivos específicos	37
II. Método	39
2.1 Variables	40
2.1.1 Definición conceptual de inteligencia emocional:	40

2.1.2 Definición operacional de inteligencia emocional	40
2.1.3 Definición conceptual del clima organizacional	40
2.1.4 Definición operacional del clima organizacional	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.6.1 Población	43
2.6.2 Muestra	43
2.6.3 Muestreo	44
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.7.1 Técnica	45
2.7.2 Encuesta	45
2.7.3 Instrumento	45
2.8 Métodos de análisis de datos	49
2.9 Aspectos éticos (si corresponde)	50
III. Resultados	51
3.1 Descripción de resultados	52
3.1.1 Descripción de la Variable Inteligencia Emocional	52
3.1.2 Descripción de resultados de la Variable Clima organizacional	53
3.2 Prueba de hipótesis	54
3.2.1 Hipótesis general	54
3.2.2 Hipótesis específicas	55
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	646
VI. Recomendaciones	677
VII. Referencias	69
VIII. Anexos	73
Anexo 1: Artículo Científico	74
Anexo 2: Matriz de Consistencia	85
Anexo 3: Matriz de datos	92
Anexo 4: Instrumentos	93
Anexo 5: Formato de validación	99
Anexo 6. Pantalla de resultados	114

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable inteligencia emocional	41
Tabla 2 Operacionalización de la variable clima organizacional	41
Tabla 3 Juicios de expertos	48
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach	48
Tabla 5 Escala de correlación según el rango de valores	49
Tabla 6 Descripción de los niveles de inteligencia emocional	52
Tabla 7 Descripción de los niveles de clima organizacional	53
Tabla 8 Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable inteligencia emocional y clima organizacional	55
Tabla 9 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Autoconocimiento y clima organizacional	56
Tabla 10 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Autorregulación y clima organizacional	57
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Automotivación y clima organizacional	58
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión relaciones interpersonales y clima organizacional	59

## Índice de figuras

Figura 1 Niveles de inteligencia emocional	54
Figura 2 Niveles de clima organizacional	55

## Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018. Que responde al problema general ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018?

Esta investigación corresponde a un estudio de tipo básico, nivel correlacional, el diseño es no experimental transversal, ya que se observó la realidad para analizar la información obtenida. Este estudio tuvo como población a 220 colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria y utilizó una muestra de 140 colaboradores, a los que se les aplicó dos cuestionarios, el primer cuestionario estuvo conformado por 36 preguntas y el segundo cuestionario estuvo conformado por 53 preguntas, el primero relacionado a la variable inteligencia emocional y el segundo a la variable clima organizacional. La prueba de confiabilidad del instrumento con la técnica del Alfa de Cronbach presentó un valor de 0.952 para la variable inteligencia emocional y una confiabilidad de 0.955 para la variable clima organizacional, lo que demostró su alta confiabilidad y permitió su aplicación. Los datos recogidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS 24.

Luego de aplicado el instrumento, la prueba estadística demostró con un Rho de 0.971 que la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, clima organizacional.

## **Abstract**

The general objective of this study was to establish the relationship between emotional intelligence and the organizational climate of the employees of the municipality of La Victoria, 2018. Responding to the general problem What is the relationship between emotional intelligence and the organizational climate in employees? of the municipality of La Victoria, 2018?

This investigation corresponds to a study of basic type and explanatory scope, the design is non-experimental transversal, since reality was observed to analyze the obtained information. This study had 500 workers from the Municipality of La Victoria and used a sample of 123 workers, to whom two questionnaires were applied, the first questionnaire was made up of 36 questions and the second questionnaire was made up of 53 questions, the first related to the emotional intelligence variable and the second to the organizational climate variable. The reliability test of the instrument with the Cronbach's Alpha technique presented a value of 0.952 for the emotional intelligence variable and a 0.955 reliability for the organizational climate variable, which demonstrated its high reliability and allowed its application. The data collected were processed with the statistical program SPSS.

After applying the instrument, the statistical test showed with a 97.1% that the emotional intelligence is related to the organizational climate of the employees of the Municipality of La Victoria, 2018.

Keywords: Emotional intelligence, organizational climate.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se encuentran en una encrucijada frente a los nuevos retos que deben asumir en un mundo cada día más competitivo, que si bien es cierto dota a las personas de aspiraciones cada vez más altas, también es cierto que esto provoca condiciones que podrían llegar a afectar el desenvolvimiento personal y laboral con las consecuencias propias de una baja en la productividad. Hecho que repercute directamente en todo tipo de organización, tanto del ámbito privado, así como el público. Debido a la situación actual por la que atraviesa nuestro país, estamos expuestos a un constante estrés. Esto no nos permite tomar conciencia sobre los problemas por los que atraviesan las personas. En el plano emocional se puede observar una hipersensibilidad, que incide en que cualquier hecho o situación nos afecta más de lo esperado recibiendo en ocasiones verdaderos impactos emocionales.

El estudio de la inteligencia emocional en la municipalidad distrital de la Victoria parte de la problemática en la que se encuentra dicha institución en cuanto a los colaboradores que presentan bajos índices de productividad. Esto debido a que las dimensiones que la conforman como el autoconocimiento, autorregulación, automotivación y control de las relaciones interpersonales no son manejadas de forma óptima por los colaboradores que conforman la institución

Respecto al clima organizacional el estudio parte del problema de percepción del mismo por parte de los colaboradores que obedece al inadecuado diseño de las dimensiones en dicha institución pública, el mismo que incluye la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad. Esto se manifiesta en constantes dificultades organizativas, como, por ejemplo, problemas en la convocatoria y ejecución de trabajos en equipo, conflictos entre integrantes de los grupos que se conforman para realizar trabajos, debilidad en la funcionalidad de algunas comisiones conformadas por el personal en pleno, etc.

. Para tener una visión integradora de la forma como son percibidos distintos procesos, necesitamos conocer las relaciones que existen entre estas variables, de tal forma que nos permita explicar el comportamiento humano.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Trabajos previos internacionales

Martin (2013) *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte* Tesis doctoral de la Universidad de Valencia, España cuyo objetivo fue Analizar las relaciones establecidas en un modelo estructural que relaciona la Inteligencia Emocional con la Percepción de apoyo a la autonomía, con la percepción de relaciones, con el índice de satisfacción de necesidades y con el índice de autodeterminación. El diseño de la investigación es no experimental, ya que según Sampieri (2010) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para analizarlos posteriormente. El universo constó de 327 estudiantes y en base a los instrumentos aplicados se llegó a la conclusión que Los alumnos que practican Deportes colectivos, tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que los alumnos que sólo realizan Educación Física en el instituto.

Albarrán (2013) *Método sistémico para elevar la inteligencia emocional de estudiantes a nivel licenciatura* Tesis de maestría, instituto politécnico nacional, México, DF plantea como objetivo general desarrollar un modelo de valoración de la autoestima de estudiantes a nivel superior e identificar como influye esta en el proceso de enseñanza – aprendizaje. El diseño de investigación es no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas, las pruebas se aplicaron a una población estudiantil de 124 alumnos de nivel superior, siendo de enfoque cualitativo. Las conclusiones fueron que el aumento de la inteligencia emocional incide en el aumento del rendimiento escolar. Las recomendaciones fueron continuar con la investigación para validar en otros contextos y niveles de educación el modelo de evaluación aquí propuesto, implementar talleres, cursos y diplomados, por personal altamente capacitado, para que el modelo de evaluación – acción propuesto pueda ser aplicado efectivamente en cada contexto particular.

Trigoso (2013). *Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y Peruanos: variables psicológicas y educativas*, Tesis doctoral de la Universidad de León, España, plantea como objetivo de la presente investigación

conocer la relación de la Inteligencia Emocional con variables psicológicas, educativas y rasgos de personalidad, estrategias de motivación y aprendizaje en alumnos de secundaria de España y Perú y universitarios de diferentes carreras de la Universidad de León, a su vez comprobar la validación de los instrumentos utilizados y de los diseñados específicamente para esta investigación. El diseño de investigación es no experimental ya que las variables no han sido manipuladas, La muestra fue compuesta por 359 estudiantes universitarios de la Universidad de León, procedentes de la diplomatura de Magisterio (N= 187), Educación física (N=87), Ingeniería Aeronáutica (N=20), Psicopedagogía (N=65), para el primer estudio y para el segundo estudio la muestra fue compuesta por estudiantes de Colegios e Institutos de España y Perú, procedentes de los cursos de 4ºESO/4ºSec (N = 523), 1ºBachillerato/5ºSec (N = 459) y finalmente 2º Bachillerato (N = 92); siendo el total (N = 1074). Las conclusiones fueron que las mujeres dan mayor importancia a la capacidad de espera en búsqueda de logros futuros o satisfacción futura, presentan un estado del humor en el momento de afrontar los problemas y tolerar más situaciones extremas.

Antúnez (2015) El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela. Plantea como objetivo Explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. La presente investigación se enmarcó en un diseño de investigación no experimental, de tipo cuantitativo, la población objeto de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores del área del servicio de cajas, se concluye que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigido hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes.

Polanco (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los (las) Docentes del*

*Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*, Tesis de maestría, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras. Plantea como objetivo general describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE, caracterizar el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE, identificar cómo el clima laboral del INTAE influye sobre la satisfacción laboral de los (as) docentes. El tipo de investigación fue descriptiva – transversal, el diseño es no experimental. Las conclusiones fueron que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales.

Williams (2013) *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*, Tesis de maestría de la Universidad autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México. Plantea como objetivo general conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. El diseño fue ex post facto transversal descriptiva, la población de estudio estuvo conformada por 20 personas. Las conclusiones fueron que en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46%.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Yabar (2016) *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla*. Tesis de maestría de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, plantea como objetivo determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014. La investigación es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población de estudio estuvo conformado por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Las conclusiones fueron Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que

labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

Palomino (2015) "*Estudio de correlación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM, 2012-II*" Lima, Perú. Plantea como objetivo Determinar el nivel de correlación significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM, 2012-II. La presente es una investigación de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional, pues se investiga dos variables. La población objetivo está conformada por los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM 2012-II, en un número de 992 estudiantes. Se concluyó que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM 2012-II; con un 99% de confianza.

Pérez y Rivera (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013", Tesis de maestría de la Universidad nacional de la Amazonía peruana, Perú. Plantea como objetivo general Contribuir a fortalecer la función gerencial en su organización a fin de brindar servicios de calidad. La presente investigación es Descriptivo y Correlacional, El diseño es No Experimental – Transeccional. La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de 148 trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Se tomó la población muestral de 107 trabajadores. Los autores concluyeron que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013.

Gamarra (2014) *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*, Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Plantea como objetivo General de investigación analizar las percepciones de directivos y docentes sobre el clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas. Las conclusiones fueron las evidencias empíricas de las categorías estudiadas del clima organizacional tales

como: la Confianza, Presión, Apoyo y Reconocimientos cuales parecieran tener incidencias en el comportamiento entre los miembros que laboran en la institución. Por tanto, teniendo en cuenta el modo en que se analicen estas cuatro categorías y se puedan mejorar sus deficiencias la calidad del clima organizacional será óptima al igual que los objetivos establecidos por la institución educativa.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Inteligencia Emocional**

Goleman (1995) afirma sobre la inteligencia emocional: "Implica conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer emociones en otros y manejar las relaciones con los demás" (p. 54).

Bar-on (1997) la define como "conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente" (p. 47).

Velásquez y otros (2003) mencionan que el concepto de Inteligencia Emocional es como "un tipo de Inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno"

En 1920 Thorndike introduce el concepto de "inteligencia social", refiriéndose al mismo como "la capacidad de entender y manejar a los hombres y mujeres, niños y niñas para actuar sabiamente en las relaciones humanas" (Law et al., 2008). Siguiendo a Mayer, Salovey y Carusso (2004), en la década de los años sesenta, se utilizó el término inteligencia emocional de manera incidental en la crítica literaria (Van Ghent, 1961) y la psiquiatría (Leuner, 1966). En los años ochenta se utiliza de manera más sistematizada, en una tesis (Payne, 1986). También, aunque sin hacer uso del término, Gardner (1983) incluye la "inteligencia personal" en su obra fundamental en la teoría de las inteligencias múltiples. En concreto, según este autor, la inteligencia personal estaba compuesta por la inteligencia intrapersonal, referida al conocimiento de los aspectos internos de una persona, y por la inteligencia interpersonal, basada en la capacidad básica para notar las distinciones entre otros, en particular, el contraste en sus estados de ánimo, temperamentos,

motivaciones e intenciones (Gardner, 1993).

En 1990, Salovey y Mayer estructuraron su concepto de IE a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner. No obstante, corresponde a Goleman el mérito de difundir profusamente el concepto en 1995 a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde introduce el estudio de la IE. Marina (1993), experto en el área, afirma que “si bien es cierto que las ciencias cognitivas han realizado aportaciones valiosas, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual deberá desarrollarse holísticamente, lo que es lo mismo no sólo enfocada hacia la razón, sino también provista de emociones”.

### **1.3.1 Aproximaciones teóricas de la inteligencia emocional de Salovey y Mayer**

El término de "Inteligencia Emocional" fue acuñado por Salovey y Mayer en el año 1990 y definida por estos autores como un tipo de inteligencia social, que alcanza la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de distinguir entre ellas y utilizar la información que nos aportan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. En otras palabras, se refiere a la habilidad de una persona para percibir sus propias emociones y las de los demás, y formularlas de tal manera que resulten beneficiosas para sí misma y el entorno al que pertenece. Para estos autores la inteligencia emocional circunscribe la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas (Mayer y Salovey, 1993).

Salovey y Mayer (1990) citan las inteligencias personales de Gardner (1983) en su definición básica de inteligencia emocional. Salovey y Mayer (1990), a través de la exploración de diversos trabajos de investigación, deciden concentrarse en la perspectiva contemporánea de la emoción, con base en el enfoque cognitivo específicamente en la teoría del procesamiento de información, y la hacen el marco para el desarrollo de su modelo. En el enfoque cognitivo la mente humana se ha dividido en tres esferas fundamentales: cognición, afecto y motivación. Dentro de la esfera cognitiva uno de sus conceptos más distintivos es el de “inteligencia” que es la habilidad para emplear funciones juntas o separadas como la memoria, el razonamiento, el juicio y la capacidad de abstracción.

Perteneciente a la esfera afectiva se encuentran conceptos como estados de ánimo, sentimientos y emociones. La esfera motivacional se integra con la capacidad que tiene el individuo para formular y conseguir metas y está compuesta de habilidades como el autocontrol, el entusiasmo, la persistencia y la automotivación. La categorización conceptual más admitida en inteligencia emocional distingue entre modelos mixtos y modelos de habilidad basados en el procesamiento de la información (Mayer, Salovey & Caruso, 2000). El modelo mixto es una visión muy amplia que concibe la IE como un compendio de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (Bar-On, 2000; Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000; Goleman, 1995).

Según los aportes de Salovey et. al (1990) citado por Ramos, Enríquez y Recondo (2012) consideran que las habilidades de inteligencia emocional son:

- Conocer las propias emociones. El principio de Sócrates “conócete a ti mismo” se refiere a esa pieza clave de la Inteligencia Emocional: tener conocimiento de las propias emociones; distinguir un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en ese sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
- Manejar las emociones. La pericia para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se basa en la toma de conciencia de las propias emociones. La facilidad para suavizar expresiones de ira, furia, o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.
- Motivarse a sí mismo. Una emoción propende a impulsar una acción. Por eso, las emociones y la motivación están íntimamente relacionadas. Orientar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienen más posibilidades de ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.
- Reconocer las emociones de los demás. El don de gente fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas reconocen mejor las sutiles

señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones relacionadas brindar ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas)

5) Establecer relaciones. Es el arte de establecer buenas relaciones con los demás, en gran magnitud, la habilidad de manejar emociones. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que cuentan con estas habilidades sociales son capaces de interactuar en forma sutil y efectiva con los demás.

El Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997) considera que la inteligencia emocional se conceptualiza a través de cuatro habilidades que son:

**La percepción emocional:** La percepción emocional es la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás

**La facilitación o asimilación emocional:** La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es realmente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información.

**La comprensión emocional:** La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad un tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (i.e., los celos pueden considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona). Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (i.e., el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora). Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (i.e., la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (i.e., sentimientos de amor y odio sobre una misma persona).

**La regulación emocional:** La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual.

## **Medidas de evaluación de la IE**

El desarrollo de este modelo teórico implicó la necesidad de evaluar las dimensiones emocionales propuestas y, por tanto, la elaboración de diferentes enfoques de medida. Cualquier instrumento debe cumplir una serie de criterios psicométricos validados. En especial, además de indicadores claros de fiabilidad y validez, cuando surge un nuevo constructo, las herramientas desarrolladas deben mostrar que no valoran simplemente otras dimensiones psicológicas ya conocidas como los rasgos de personalidad, la inteligencia cognitiva o las habilidades sociales.

Tres son los acercamientos que más se han empleado en la evaluación de la IE: los instrumentos de auto-informe, los test de ejecución y los informes de observadores externos. Concretamente, el modelo de Mayer y Salovey ha basado sus investigaciones en los dos primeros métodos, que serán los que detallaremos con más profundidad. Aquí nos limitaremos a describir ambas formas de evaluación y comentaremos su aplicabilidad y algunos de los condicionantes habituales que influyen en su utilización.

### **Medidas de auto-informe.**

Las medidas de auto-informe fueron las primeras herramientas desarrolladas para evaluar las habilidades de IE y actualmente siguen siendo considerablemente utilizadas, entre otros motivos por su fácil aplicación y la celeridad para obtener unas puntuaciones y, por otro lado, porque confía en los procesos introspectivos como una de las formas más efectivas de indagar en los aspectos emocionales y afectivos de la persona. En este sentido, Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995) desarrollaron una medida, el Trait Meta-Mood Scale, que trataba de recoger los aspectos de IE intrapersonal de las personas, en concreto sus habilidades para atender, discriminar y reparar los propios estados emocionales. En España, un grupo de investigación ha realizado una versión reducida y modificada denominada TMMS-24 (Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos, 2004). Esta versión mantiene la misma estructura que la original y, a través de 24 ítems, evalúa tres dimensiones (8 ítems por factor): Atención a los sentimientos, Claridad emocional y Reparación de las emociones. La Atención a los sentimientos es el grado en el que las personas

creen prestar atención a sus emociones y sentimientos (i.e., “Pienso en mi estado de ánimo constantemente”); Claridad emocional se refiere a cómo las personas creen percibir sus emociones (i.e., “Frecuentemente me equivoco con mis sentimientos”), por último, Reparación de las emociones alude a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos (i.e., “Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista”).

Esta medida sigue siendo ampliamente utilizada, no en vano, es considerada la escala de IE de mayor uso en investigación psicológica y educativa tanto en España como en gran parte de Latinoamérica (Extremera & Fernández-Berrocal, 2005). Las medidas de auto-informe han sido criticadas por diversos motivos, primordialmente, porque proporcionan una estimación de las habilidades de IE de las personas más que una puntuación de la capacidad emocional real.

### **Las medidas de ejecución**

Aunque han existido intentos previos de evaluación de la IE con medidas de ejecución (Meis; Mayer & AL., 1999), la medida actualmente más utilizada y mejor validada es el “Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test” (Mayer, Salovey & Caruso, 2002; Adaptación al castellano por Extremera & Fernández-Berrocal, 2002). El MSCEIT v. 2.0 es un instrumento compuesto por 141 ítems, y diseñado para medir los cuatro factores del modelo: a) percibir emociones de manera eficaz, b) usar emociones para facilitar el pensamiento, c) comprender las emociones y d) manejar emociones Mayer & Salovey (1997). A los participantes se les pide que cumplimenten un total de ocho tareas emocionales de diversa índole que recogen las habilidades del modelo. En general, el MSCEIT proporciona una puntuación total, dos puntuaciones referidas a las áreas (experiencial y estratégica), las puntuaciones referidas a las cuatro habilidades del modelo y, finalmente, las puntuaciones en cada una de sus subescalas. Cada una de estas puntuaciones es obtenida mediante dos criterios: experto y consenso. El criterio experto implica el grado de acuerdo de la respuesta de los participantes con la opinión de 21 expertos e investigadores en el campo emocional. El criterio consenso se refiere al acuerdo de las respuestas de los participantes con la respuesta de una muestra amplia y heterogénea de más de 5.000 individuos.

Cada una de las cuatro habilidades son evaluadas a través de dos tareas. La

capacidad para percibir emociones es evaluada mediante tareas de percepción de emociones en rostros faciales y fotografías; el factor de asimilación emocional es medido a través de la tarea de sensación y facilitación; la capacidad de comprensión de emociones es evaluada a través de una tarea de combinación de emociones y otra de cambios o transformaciones emocionales; y, finalmente, la capacidad para manejar emociones es evaluada mediante una tarea de manejo emocional y otra tarea de relaciones emocionales.

### **La inteligencia emocional cuenta con cuatro dimensiones:**

#### **Autoconocimiento**

Según Goleman (2011) Dimensión formada por la competencia del autoconocimiento emocional, que comprende las capacidades para atender señales internas; reconocer como los propios sentimientos afectan el desempeño laboral; escuchar a la intuición, y poder hablar abiertamente de las emociones para emplearlas como guía de acción

#### **Autorregulación**

Para Baron (1997), La autorregulación es: Es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación de actuar.

Según Goleman (2011) Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás, las competencias que la integran son: autocontrol emocional, orientación a los resultados, adaptabilidad y optimismo.

#### **Automotivación**

Bisquerra Alzina (2007) al respecto: Incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva en la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia personal. Se integra de siete microcompetencias: autoestima, automotivación, autoeficiencia, responsabilidad, actitud positiva, análisis crítico de

normas sociales y resiliencias.

### **Control de las relaciones interpersonales**

Para Goleman (2011): La regulación de relaciones interpersonales. Se enfoca principalmente a los aspectos de persuasión e influencia sobre otros, se integra de las competencias: inspiración de liderazgo, influencia, manejo de conflicto, y trabajo en equipo y colaboración.

De los modelos presentados para medirla inteligencia emocional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existen dimensiones comunes para la medición del clima organizacional.

### **Importancia de la variable inteligencia emocional**

La inteligencia emocional en la actualidad es de suma importancia, las organizaciones consideran primordial que las personas puedan manejar y resolver tanto problemas lógicos como emocionales que se tiene en un área de trabajo, lo que da como resultado una persona exitosa tanto en el ámbito emocional como en lo intelectual que siempre es importante, también propicia que las relaciones interpersonales se den de mejor manera porque se tiene la capacidad de entender a las demás personas y sus problemas. Las instituciones públicas en nuestro país no toman en cuenta este constructo a la hora de seleccionar el personal, dejando de lado el factor emocional y humano para basarse únicamente en las habilidades cognitivas. La municipalidad distrital de la Victoria alberga una cantidad importante de colaboradores que se desenvuelven en distintas áreas entre las cuales pueden llegar a surgir conflictos dados los bajos niveles de inteligencia emocional determinados en la presente investigación que a su vez podría repercutir en los servicios brindados a la comunidad, por lo que es de suma importancia que los procesos de selección así como los de inducción tomen en cuenta la inteligencia emocional de todos y cada uno de los colaboradores.

Las gerencias de la municipalidad distrital de la Victoria están frente a un nuevo desafío en el ámbito organizacional, el siglo XXI exige tanto al sector privado como el público la mejora en sus procesos, impulsando de esa manera el trabajo

en equipo, fundamental para el logro de objetivos institucionales que inciden directamente en su imagen y en los servicios brindados. La productividad de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria se ve mermada debido a la baja capacidad de IE, por lo que es de suma importancia el estudio de esta variable.

### **Clima organizacional**

Goncalves (2004) considera el clima como el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, adaptación, seguridad laboral, calidad, etcétera.)

McKnight y Webster (2001) definen clima organizacional como las percepciones colectivas de los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la organización, incluyendo qué conductas son esperadas y recompensadas. El clima representa una síntesis de percepciones sobre un conjunto relativamente estable de “orientaciones-valores” en torno a la organización como un “todo”, que influye en la conducta de los individuos que la integran con respecto a la efectividad organizacional.

Hall (1996) recalca en su conceptualización la importancia de la percepción. Para él, clima es la percepción integral de los individuos sobre su medio ambiente organizacional, es una variable interviniente de la interacción del individuo y el medio ambiente organizacional, que tiene su inicio en las experiencias actuales y provoca subsiguientemente un comportamiento determinado.

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al ser fusionadas a la percepción que éste se hace de su mundo laboral al cual pertenece y a los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que

forma parte, establecen en gran medida el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad en la empresa.

Posteriormente, Morse y Reimer (1956) publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo.

Más adelante, Litwin y Stringer (1968) consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. Para Schneider y Snyder (1975) el clima organizacional es una característica de las organizaciones que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo. Más adelante Recichers y Schneider (1990) consideran que el clima es la percepción compartida sobre la manera como ocurren las situaciones en el entorno laboral. Más precisamente, el clima es referido a la percepción común respecto a las normas, políticas, práctica y procedimientos de la organización

### **1.3.2 Aproximaciones teóricas del clima organizacional de Litwin y Stringer**

Como primeros antecedentes entre los años 1927 -1947 en los estudios de Hawthorne realizados por Elton Mayo, se toman elementos de producción en el trabajo y otros factores como iluminación, temperatura y otros, por lo que se concluye que el rendimiento de la organización está estrechamente relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores (Stoner, 1996). Así también, Lewin, Lippitt y White (1939 citado en Litwin & Stringer, 1968) hacen estudios con grupos de escolares de 10 a 11 años de edad. Dicho estudio

pretendía analizar la relación entre estilos de liderazgo individual y que propiciaban una “atmósfera” de interacción social y desarrollo emocional del grupo. Años después, Argyris (1958 citado en Chruden & Sherman, 1987) hizo investigaciones de clima en un banco y a partir de esto define el clima en términos de políticas formales de la organización, necesidades de los trabajadores, valores y personalidades que operan en un propio sistema. Menciona que la organización formal tiende a ser descuidada y centrarse en las tareas desatendiendo su personalidad humana, lo cual provocará que los individuos no sean tratados maduramente respecto a su trabajo. Además, cambia el concepto de clima citado e intercambiado como cultura informal.

Dos años más tarde, Gellerman (1960 citado en Brunet, 1999) acuñó por primera vez en psicología organizacional el término clima organizacional como el grupo de características que describen a una organización por lo cual se va a distinguir de otras organizaciones, dichas características tienden a ser de permanencia relativa en el tiempo y provocan influencia en el comportamiento de las personas de la organización. Posteriormente en estudios de McGregor (1960 citado en Schneider, 1990) en su famoso libro *The Human Side of Enterprise*, en un capítulo llamado *Managerial climate*, se enfoca como tal al estudio del Clima Organizacional Directivo, determinándolo por la manera en que el jefe toma y representa las relaciones con sus subordinados y la manera en que influye en ellos. Tagiuri (1968 citado en Fernández, 2004) define el clima como algo perdurable en el medio interno de la organización que va a ser experimentado por sus miembros, que influye en su comportamiento y que puede describirse por atributos dados de la organización.

Sin embargo, también puntualiza sobre el problema con el concepto de clima poniendo de manifiesto la necesidad de distinguir entre lo objetivo y subjetivo de este, de la situación y la persona; además de determinar su especificidad y lo dinámico de la estructura (Woodman & King, 1978). Litwin y Stringer (1968 citado en Schneider, 1990) toman al clima como concepto esencial que describe efectos de situaciones en la motivación individual para la afiliación y poder. Lo anterior en su libro *Motivation and Organizational Climate*, donde reportan resultados de estudios que comprueban que las percepciones que los individuos tenían sobre la

estructura y el sistema influían en su motivación. Otros autores como Schneider y Bartlett (1968) observan en *Individual Differences and Organizational Climate I*: el plan de estudio y desarrollo de un cuestionario de medición de clima en directivos de una agencia de seguros de vida. Esto último, corrobora que en estos años la preocupación fundamental era cómo medir el clima.

Para la evaluación del clima organizacional, se utilizará el modelo de Litwin y Stringer (1968), el cual ha sido ampliamente aplicado para evaluar el clima organizacional en cuanto a sus dimensiones. Los estudios de Litwin y Stringer (1968), se consideran los más extensos que se hayan realizado en relación al clima organizacional, ya que analizaron el clima como una variable interpuesta (actúa como intermediario para enlazar otras variables) entre diversos estilos de liderazgo y la satisfacción y motivación de los empleados. Los investigadores crearon tres empresas simuladas que debían competir en un mercado industrial realista y competitivo. Sus estudios realizan la íntima relación entre liderazgo y clima variando el estilo de liderazgo en una de las tres organizaciones simuladas.

Litwin y Stringer (1968) encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para los empleados en torno a la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo. La definición de clima organizacional hecha por George Litwin y Robert Stringer planteada en el libro de *Psicología de las Organizaciones*, Kolb, Rubin y McIntyre. (1977) Se plantea como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización e influye en la conducta de ellos, que también se puede traducir en las propiedades motivadoras del ambiente organizacional.

Litwin y Stringer (1968) en base a la definición de clima, desarrollaron un cuestionario de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización, este cuestionario está fundamentado en la teoría de motivación de McClelland-Atkinson. Litwin y Stringer (1968) en su instrumento para medir el clima organizacional elaboran una encuesta que se aplicó en varias estructuras organizacionales, la cual cubre nueve dimensiones (Brunet)

Las dimensiones son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Para Litwin y Stringer (1968) estas dimensiones son:

**Estructura:** enfoca el Sentimiento que tienen los empleados a cerca de las reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones en el grupo al que se ven enfrentados para el desempeño de su labor. Destaca las vías formales que se encuentran presentes en una organización.

**Responsabilidad:** es el grado de compromiso que tiene el miembro de la organización con el trabajo a realizar. Se refiere al sentimiento que tiene el individuo de ser su propio jefe, tomar decisiones por sí solo y la idea de autonomía en el trabajo.

**Recompensa:** es la percepción que tiene un individuo de ser recompensado por un trabajo bien hecho. En este caso la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Desafío:** corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que le impone el trabajo. Se enfoca en tomar riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos.

**Relaciones:** indica el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente de trabajo grato, de buenas relaciones entre ellos y la prevalencia de grupos sociales amistosos.

**Cooperación:** es la percepción de ayuda mutua que tienen los miembros de la organización por parte de los gerentes y otros empleados del grupo. Destaca el apoyo mutuo de niveles superiores e inferiores.

**Estándares:** se refiere a la importancia percibida de las metas implícitas y explícitas así como los estándares de desempeño, haciendo un buen trabajo y representando las metas tanto individuales como grupales.

**Conflicto:** los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones que existen e intentan solucionar los problemas tan pronto surjan, intenta explicar las

opiniones que se toleran en un ambiente de trabajo y la necesidad de sacar los problemas para ser escuchados en vez de ignorarlos. Es el grado en que las diferencias personales pueden interferir en el buen desempeño de los empleados.

**Identidad:** destaca el sentimiento de pertenencia a la empresa y la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización, identificándose con metas individuales y grupales para la organización.

### **Importancia de la variable clima organizacional**

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de esta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO).

En la municipalidad distrital de la Victoria se hace imperiosa la necesidad de un estudio a fondo sobre su clima organizacional debido a que el grupo humano que la conforma es muy diverso tanto en su formación como en su cultura misma, motivo por el cual la percepción del clima organizacional no se ve reflejada por un estándar sino más bien todo lo contrario.

Además se debe detectar a tiempo los posibles conflictos que podrían surgir entre colaboradores, diagnosticando a tiempo la fuente de estos. Es importante resaltar que también es de suma importancia conocer bien las dimensiones del clima organizacional para poder orientar las intervenciones de tal manera que se puedan dar soluciones eficaces y duraderas.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el autoconocimiento de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre automotivación de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre el autoconocimiento de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Justificación teórica**

En las instituciones públicas de nuestro país, se observa que la actitud, percepción, motivación y personalidad determinan distintas formas de comportamiento por parte de los colaboradores, hecho que a su vez influye en el clima organizacional. Bajo estas premisas se llevó a cabo esta investigación con la finalidad de comprender mejor el funcionamiento de las organizaciones.

En una época tan cambiante, surge la necesidad de estar preparados para enfrentarnos a las exigencias que se nos presentan, que por cierto son cada día mayores. Si valoramos la salud física y emocional del trabajador, buscando el desarrollo individual y organizacional, podríamos dar con el tema clave dentro de las organizaciones protagonistas.

Hablar de las organizaciones es referirnos a un conjunto de elementos y relaciones integradas, cuya naturaleza va desde lo material, social y psicológico. Las organizaciones concentran una serie de procesos que son resultado de la interacción tanto de nivel laboral como personal de los colaboradores que pertenecen a las mismas, esto nos permite entender que la organización no puede ser concebida por sí sola, sino también a partir de las personas que en ella se interrelacionan, ya que son estas las que le dan sentido a su existencia como tal.

En el sector público, la administración de RRHH no es una tarea fácil ya que las distintas instituciones tienen no solo diferentes grupos ocupacionales, como por ejemplo Profesionales, técnicos, auxiliares calificados y no calificados, personal administrativo, etc. Así mismo debemos agregar los múltiples regímenes de contratación, hecho que dificulta esta tarea, antes mencionada.

La motivación para realizar el presente trabajo de investigación surgió de la necesidad de comprender la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, donde existen diversos problemas, tales como: económicos, administrativos, logísticos, psicosociales, etc. que trae como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores, la baja calidad de atención al público y finalmente insatisfacción en el usuario externo (cliente). Antes de realizar el estudio, en el ambiente laboral se observó: Poca motivación del personal para realizar un buen trabajo, predominancia de cargos de confianza en las jefaturas, inadecuada distribución de los recursos humanos y maltrato entre trabajadores.

Con este estudio se buscó determinar si la inteligencia emocional del personal de la municipalidad distrital de La Victoria influye en su percepción del clima organizacional, ya que impera la necesidad de encontrar un punto de equilibrio en la institución, y por lo tanto lograr climas saludables de trabajo.

### **1.5.2 Justificación práctica**

La justificación práctica radica en que los resultados del presente estudio contribuirán a priorizar en los procesos de selección de personal de la municipalidad distrital de La Victoria a la inteligencia emocional, para que se cree un mejor clima organizacional, que promueva la potenciación del recurso humano, y que se traduzca en mayores índices de productividad.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La justificación metodológica de la presente investigación se basó en que se utilizó técnicas e instrumentos que permitieron analizar de forma óptima las variables de estudio en el contexto de la municipalidad de La Victoria. Además, por su validez y confiabilidad, los instrumentos, procedimientos, métodos y técnicas utilizadas podrán ser aplicadas en estudios posteriores.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

Existe relación positiva y significativa entre el autoconocimiento y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Existe relación positiva y significativa entre la autorregulación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Existe relación significativa entre la automotivación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Existe relación significativa entre el control de relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación entre el autoconocimiento de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Establecer la relación de la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Establecer la relación de la automotivación de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Establecer la relación del control de las relaciones interpersonales de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.



## **II.Método**

## **2.1 Variables**

### **2.1.1 Definición conceptual de inteligencia emocional:**

Salovey y Mayer (1990), definida por estos autores como un tipo de inteligencia social, que engloba la habilidad de controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como de discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

### **2.1.2 Definición operacional de inteligencia emocional**

En la presente investigación para la operacionalización de la variable inteligencia emocional se tomó como dimensiones al autoconocimiento, la automotivación, la autorregulación y el control de las relaciones interpersonales.

### **2.1.3 Definición conceptual del clima organizacional**

Brunet (2006), definió que: “El clima constituye la personalidad de la organización y contribuye a la imagen que ésta proyecta a sus empleados e incluso al exterior”

### **2.1.4 Definición operacional del clima organizacional**

Para la operacionalización de la variable clima organizacional, se tomó como dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Autoconocimiento	Grado de conocimiento de uno mismo	Del 1 al 7	1=completamente en desacuerdo	Inadecuada
Autorregulación	Manejo de emociones	Del 8 al 20	2=En desacuerdo	13-21
Automotivación	Influir en tu estado de ánimo	Del 21 al 27	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Regular 21-28
Relaciones Interpersonales	Manejo de las relaciones interpersonales	Del 28 al 36	4=De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Adecuada 13-21

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Estructura	Percepción de las reglas	Del 1 al 10		
Responsabilidad	Grado de autonomía	Del 11 al 17		
Recompensa	Incentivos	Del 18 al 23	1=completamente en desacuerdo	Inadecuado 40-53
Desafío	Nivel de competitividad	Del 24 al 28	2=En desacuerdo	Regular 26-40
Relaciones	Grado de colaboración	Del 29 al 33	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Adecuado 13-26
Cooperación	Grado de apoyo	Del 34 al 39	4=De acuerdo	
Estándares	Equidad	Del 40 al 44	5= Completamente de acuerdo	
Conflicto	Manejo de conflictos	Del 45 al 49		
Identidad	Sentimiento de pertenencia	Del 50 al 53		

## 2.3 Metodología

El método utilizado fue hipotético deductivo y tuvo como propósito fundamental probar las hipótesis planteadas. (Sánchez y Reyes, 2002, p. 33).

El enfoque es cuantitativo ya que se manejaron datos numéricos estadísticos para determinar una buena conclusión. El enfoque utilizado en las variables es el

cualitativo, ya que se recopiló datos teóricos para conocer acerca de la inteligencia emocional y el clima organizacional.

La primera fase de la investigación fue identificar el problema a estudiar, la segunda fase la revisión de la literatura, la tercera fase fue básicamente de campo, ya que se aplicó la técnica de la encuesta, que consta de dos cuestionarios tomados de artículos indexados, teniendo como base los antecedentes y el marco teórico revisado, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos y finalmente en la cuarta fase se aplicó los métodos estadísticos respectivos.

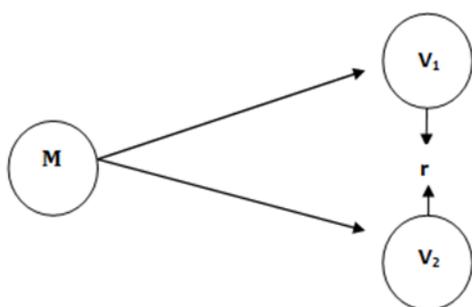
## 2.4 Tipo de estudio

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, porque busca el progreso científico. Aumentar los conocimientos teóricos, se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema. (Sánchez, 1998, p. 13)

Así mismo, el presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que los datos resultantes pudieron ser medidos a través de una estadística descriptiva.

## 2.5 Diseño

La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento; además el estudio es de tipo descriptivo, porque describe y mide las variables identificadas para llegar a la propuesta del trabajo y esta obedece al siguiente esquema:



Donde:

M → Muestra

V1 → Variable 1

V2 → Variable 2

R → Representa la relación entre V1 y V2

## **2.6 Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1 Población**

El presente estudio tomó como población a los 220 trabajadores que laboran en la municipalidad distrital de La Victoria. Jany (1994, citado por Bernal 2010), definió a la población como: “Todos los elementos o las personas que poseen algunas características similares y sobre los que se desea hacer deducciones”. (p.48).

Se consideran como criterios de inclusión, el estar laborando en algún área específica con una antigüedad laboral de 3 años y al interior del palacio municipal, por considerarlo un período en el que le ha permitido a los colaboradores conocer las características de la municipalidad distrital de La Victoria. Como criterio de exclusión no se tomó en cuenta a los que laboran como CAS, servicio de locación y a los que laboran en los exteriores del palacio municipal tales como: personal de serenazgo, parqueadores, inspectores.

### **2.6.2 Muestra**

Bernal (2010), definió la muestra como: “Parte de la población que es elegida, con la finalidad de adquirir información para desarrollar la investigación y en la cual se realizará la medición y observación de las variables que son objeto de estudio”.

La muestra utilizada en esta investigación estuvo conformada por 140 trabajadores de la municipalidad de La Victoria. La determinación del tamaño de la muestra a utilizar en el presente estudio se realizó a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p.qN}{e^2(N-1) + Z^2 p.q}$$

Dónde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n= Tamaño óptimo de la muestra.

### Tamaño de la muestra:

e = 5% error de estimación

Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0,5 de estimado

q = 0,5 de estimado

N = 220

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(220)}{0.05^2(220 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 140 colaboradores de la municipalidad de la Victoria.

### 2.6.3 Muestreo

Para la presente investigación se empleó el muestreo probabilístico, con esta técnica de muestreo se logró que todos los elementos que forman parte de la población tengan la misma posibilidad de ser parte del estudio.

Hernández, Fernandez y Baptista (2010, citado por Soto 2015), conceptualizaron el muestreo probabilístico de la siguiente manera: “Los elementos que conforman la población en su totalidad tienen iguales posibilidades de ser elegidos y se hallan precisando el tamaño de la muestra y las características de la población”.

El tipo de muestreo utilizado en la presente investigación para hallar la cantidad definida fue la probabilística, en vista que la totalidad de los integrantes de la población tuvieron la oportunidad de formar porción de la muestra, por consiguiente la técnica de muestreo probabilístico usada fue el muestreo estratificado, la misma que consistió en dividir a toda la población en diferentes grupos, para posteriormente seleccionar de forma aleatoria y proporcional, al personal que conformó la muestra .

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1 Técnica**

Bernal (2010), definió que:

Actualmente, en investigación científica hay gran diversidad de técnicas para recolectar información en el estudio de campo de una investigación, En relación con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas.

### **2.7.2 Encuesta**

La técnica que se tomó en cuenta para desarrollar la presente investigación científica fue la encuesta que de acuerdo con:

Bernal (2010), definió a la encuesta de la siguiente manera: “Es de las más utilizadas técnicas de recolección de datos, se sustenta en un conjunto de preguntas o cuestionario los cuales son elaboradas con el ideal de tomar información de las personas”.

### **2.7.3 Instrumento**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. Al respecto Carrasco (2013), indica que “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p.318).

Según Grinnell, Williams y Unrau (2009, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010), señalaron que:

Un instrumento de prueba apropiado viene a ser el que examina información visible que constituyen los conceptos o las variables de estudio que el investigador busca analizar. El instrumento de medición tiene por función crear una comunicación entre el mundo conceptual y el mundo real. El primero aporta modelos teóricos para encontrar la razón de ser de esa fracción del mundo real que

se está buscando describir, el segundo proporciona realidad práctica.

### **Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre del instrumento	TMMS 48
Autor y Año	Salovey y Mayer
Adaptado si fuera el caso	Elsa Orué – Arias
Universo de estudio	220
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	140
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	enero de 2018
Escala de medición	Likert
Tiempo utilizado	15 minutos

**Objetivo:** Determinar cuantitativamente el nivel de inteligencia emocional

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 36 ítems, El cuestionario para medir la inteligencia emocional fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de tres categorías: adecuada (1) regular (2), inadecuada (3) y está dividido en cuatro dimensiones: Autoconocimiento con 07 ítems, Autorregulación con 13 ítems, Automotivación con 07 ítems y Control de las relaciones interpersonales con 09 ítems.

### **Ficha técnica del instrumento 2**

Nombre del instrumento	Cuestionario de Litwin y Stringer
Autor y Año Adaptado si fuera el caso	Litwin y Stringer
Universo de estudio	220
Nivel de confianza	95.0%

**Objetivo:** Determinar cuantitativamente la percepción del clima organizacional

Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	140
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	Enero 2018
Escala de medición	Likert
Tiempo utilizado	20 minutos

**Descripción:** El cuestionario está compuesto por 53 ítems, El cuestionario de clima organizacional fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de tres categorías: Adecuado (1), Regular (2), inadecuado(3), y está dividido en siete dimensiones: Estructura con 10 ítems, Responsabilidad con 07 ítems, Responsabilidad con 06 ítems, Desafío con 05 ítems, Relaciones con 05 ítems, Cooperación con 06 ítems Estándares con 05 ítems, Conflicto con 05 ítems, Identidad con 04 ítems.

### **Validez**

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

**Tabla 3***Juicio de expertos*

Especialistas	Opinión de aplicabilidad	
	Inteligencia emocional	Clima laboral
Dr. Flores Sotelo, Willian	Aplicable	Aplicable
Dr. Ocaña Fernández Yolvi	Aplicable	Aplicable
Dr. Jara Aguirre Chantal	Aplicable	Aplicable

Fuente: elaboración propia

**Fiabilidad**

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después se analizó mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004):

Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable

Alrededor de 0.7, se considera baja

Inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja.

**Tabla 4***Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Inteligencia emocional	.952	36
Clima organizacional	.955	53

En función de los resultados, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual a 0.952 y 0.955, se puede asumir que los instrumentos tienen un nivel alto de confiabilidad y procede su aplicación.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos fueron tabulados y se presentan las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Los datos fueron tabulados en el software estadístico SPSS V 24.

Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contrastación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos.

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

**Tabla 5**

*Escala de correlación según el rango de valores*

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1		Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Negativa / relación	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	inversa	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja

De 0 a -0.20		Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Positiva / relación directa	Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Adaptado de Bisquerra (2009)

## 2.9 Aspectos éticos

El estudio en mención se realizó con autorización del jefe de personal de la municipalidad distrital de La Victoria, así mismo se tomó en cuenta los siguientes principios:

- El estudio fue real.
- No hubo plagio en la investigación.
- La identidad de los trabajadores es reservada.
- No existió manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

Después de la aplicación del instrumento a la muestra, a continuación, se describen los resultados estadísticos obtenidos en función al diseño asumido para la investigación.

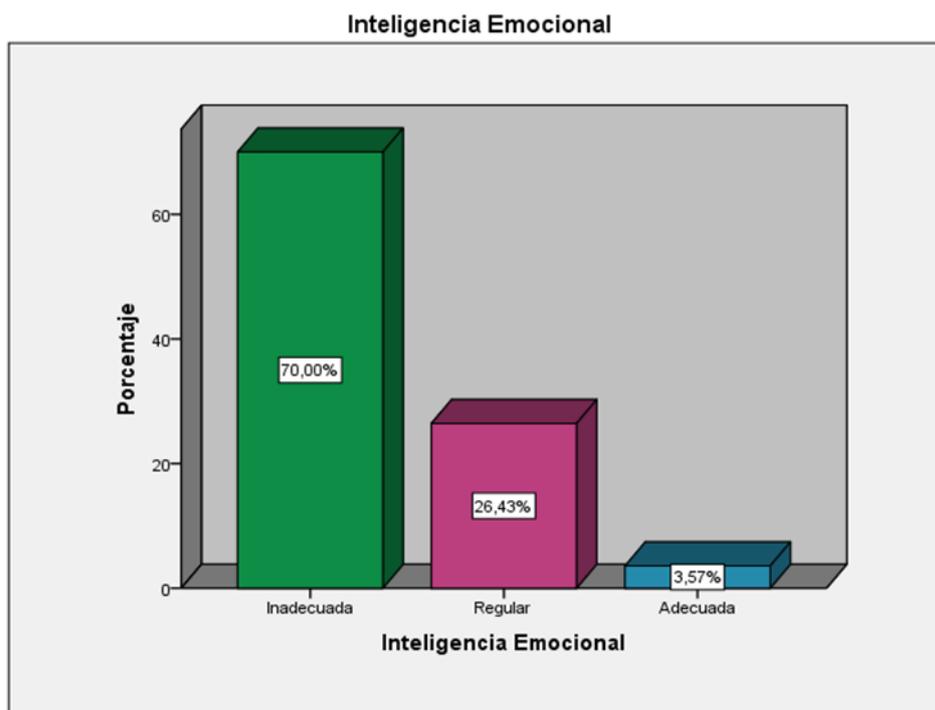
#### 3.1.1 Descripción de la variable inteligencia emocional

**Tabla 6**

*Descripción de los Niveles de Inteligencia Emocional en la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuada	98	70.0	70.0	70.0
Regular	37	26.4	26.4	96.4
Adecuada	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaborado por el investigador



*Figura 1.* Niveles de Inteligencia emocional

*Fuente:* Elaborado por el Investigador

### Interpretación

La tabla 6 y figura 1 relacionadas con los niveles de la inteligencia emocional se observa que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel “inadecuado” (70%) de inteligencia emocional. En el nivel “regular” presentan un 26.43% de inteligencia emocional. Por último, en el nivel “adecuado” se presenta un 3.57%. Esto es indicativo de que la inteligencia emocional es adecuada en un 3.57% y es inadecuada en un 96.4%.

### 3.1.2 Descripción de resultados de la Variable Clima organizacional

Tabla 7

*Descripción de los Niveles de Clima organizacional en la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Inadecuado	99	70.7	70.7	70.7

Regular	37	26.4	26.4	97.1
Adecuado	4	2.9	2.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el investigador

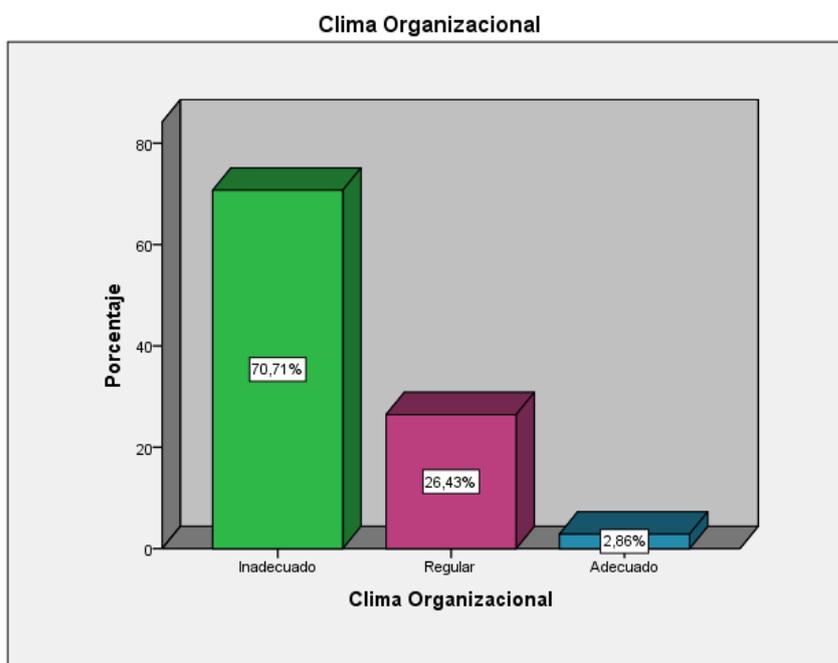


Figura 2. Niveles de clima organizacional

Fuente: Elaborado por el Investigador

### Interpretación

La tabla 7 y figura 2 relacionadas con los niveles de Clima organizacional se observa que de una muestra de 140 colaboradores observados, el 70.71% tiene un nivel “inadecuado” de percepción del clima organizacional, el 26.43% tiene un nivel “regular” de percepción del clima organizacional y el 2.86% de colaboradores tiene un nivel “adecuado” de percepción del clima organizacional. Se concluye que el clima organizacional es adecuado en un 2.86% y es inadecuado en un 97.1%.

### 3.2 Prueba de hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 99% (nivel de significancia  $\alpha = 1\% = 0,01$ ), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

#### 3.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La

Victoria, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Tabla 8

*Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional.*

		Inteligencia Emocional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.971**
	Inteligencia Emocional		
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	140	140
	Coeficiente de correlación	0.971**	1.000
	Clima Organizacional		
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	140	140

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

### Interpretación

La tabla 8 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo muy alto entre las dos variables y estadísticamente **significativa** (Rho= 0.971); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ ; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a una inadecuada inteligencia emocional, un inadecuado clima organizacional, y a una adecuada inteligencia emocional, un adecuado clima organizacional.

### 3.2.2 Hipótesis específicas

#### Primera hipótesis específica

**HE<sub>01</sub>**: No Existe relación positiva y significativa entre el Autoconocimiento y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

**HE<sub>1</sub>**: Existe relación positiva y significativa entre el Autoconocimiento y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Tabla 9  
*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Autoconocimiento y Clima organizacional.*

		Autoconocimient o	Clima Organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Autoconocimiento	Sig. (bilateral)	0.758**
		N	140
		Coeficiente de correlación	0.758**
	Clima Organizacional	Sig. (bilateral)	0.000
		N	140

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado SPSS / Elaborado por el investigador

### Interpretación

La tabla 9 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto entre la dimensión Autoconocimiento y la variable clima organizacional y estadísticamente **significativa** (Rho = 0.758); y siendo el valor de  $p = 0,000 > 0.01$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación positiva y significativa entre el autoconocimiento y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a un inadecuado autoconocimiento en los colaboradores, un inadecuado clima organizacional.

### Segunda hipótesis específica

**HE<sub>02</sub>:** No Existe relación positiva y significativa entre la autorregulación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

**HE<sub>2</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre la autorregulación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Tabla 10  
*Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Autorregulación y Clima organizacional.*

		Autorregulación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.891**
	Autorregulación Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	140	140
	Coeficiente de correlación	0.891**	1.000
	Clima Organizacional Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	140	140

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

### Interpretación

La tabla 10 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto entre la dimensión autorregulación y la variable clima organizacional y estadísticamente **moderada** (Rho = 0.891); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ ; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión autorregulación y la variable clima organizacional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a una inadecuada autorregulación, un inadecuado clima organizacional

### Tercera hipótesis específica

**HE<sub>3</sub>:** **No** Existe relación positiva y significativa entre la automotivación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre la automotivación y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Tabla 11

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Automotivación y Clima organizacional.*

<b>Correlaciones</b>			
		Automotivación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Automotivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.758**
		N	140
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	0.758**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	140

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

### Interpretación

La tabla 11 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto entre la dimensión automotivación y la variable clima organizacional y estadísticamente **moderada** (Rho = 0.758); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la automotivación y la variable clima organizacional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a una inadecuada automotivación, un inadecuado clima organizacional.

### Cuarta hipótesis específica

**HE<sub>04</sub>:** No Existe relación positiva y significativa entre el control de relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

**HE<sub>4</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre el control de relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Tabla 12

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Relaciones interpersonales y Clima organizacional*

<b>Correlaciones</b>			Relaciones interpersonales	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	0.943**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	140	140
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	0.943**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	140	140

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### **Interpretación**

La tabla 12 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo muy alto entre la dimensión automotivación y la variable clima organizacional y estadísticamente **alto** (Rho = 0.943); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ ; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la variable clima organizacional; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a un inadecuado control de relaciones interpersonales, inadecuado clima organizacional; y se rechaza la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable denominada inteligencia emocional, que involucra las dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, automotivación y relaciones interpersonales, señalan que con respecto:

En la dimensión autoconocimiento solo 9 (6.43%) colaboradores presentan un nivel *“Adecuado”* y 79 (56.43%) colaboradores presentan un nivel *“inadecuado”* respecto a la dimensión autoconocimiento.

En la dimensión autorregulación se observa que 13 (9.29%) colaboradores presentan un nivel *“adecuado”* y 92 (65.71%) colaboradores presentan un nivel *“inadecuado”* de la dimensión autorregulación.

En la dimensión automotivación se observa que solo 7 (5%) colaboradores presentan un nivel *“adecuado”* y 83 (59.29%) colaboradores presentan un nivel *“inadecuado”* respecto a la dimensión automotivación.

En la dimensión relaciones interpersonales se observa que solo 7 (5%) colaboradores presentan un nivel *“adecuado”* y 96 (68.57%) colaboradores presentan un nivel *“inadecuado”* respecto a la dimensión relaciones interpersonales.

Estos resultados hacen notar que la dimensión autorregulación es la predominante en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018

En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada clima organizacional señalan: de los 140 colaboradores observados, 4 (2.86%) presentan un nivel *“adecuado”* en la percepción del clima organizacional; 37 (26.43%) presentan un nivel *“regular”* en la percepción del clima organizacional y 99 (70.71%) presentan un nivel *“inadecuado”* en la percepción del clima organizacional, esto hace notar que la percepción del clima organizacional por parte

de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, se encuentra mayormente en la escala de valoración de *“inadecuado”*.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, se obtuvo una correlación positiva alta entre las dos variables y estadísticamente significativa ( $Rho = 0.971$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.01$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: “a una inadecuada inteligencia emocional, un inadecuado clima organizacional” y “a una adecuada inteligencia emocional un adecuado clima organizacional

Con respecto a la relación entre la dimensión Autoconocimiento y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente significativo ( $Rho = 0.758$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación positiva y significativa entre la dimensión autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a un inadecuado autoconocimiento, un inadecuado clima organizacional y a un adecuado autoconocimiento, un adecuado clima organizacional.*

Con respecto a la relación entre la dimensión autorregulación y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo y estadísticamente alto ( $Rho = 0.891$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a una adecuada autorregulación un adecuado clima organizacional y a una inadecuada autorregulación, un inadecuado clima organizacional.*

Con respecto a la relación entre la dimensión automotivación y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente alto ( $Rho = 0.758$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la dimensión automotivación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a una adecuada automotivación, un adecuado clima organizacional y a una inadecuada automotivación, un inadecuado clima organizacional.*

Con respecto a la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente alto ( $Rho = 0.943$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: *a un adecuado control de las relaciones interpersonales, un adecuado clima organizacional y a un inadecuado control de las relaciones interpersonales, un inadecuado clima organizacional.*

Esto coincide con la investigación descriptiva correlacional de Teresa Mendo, en establecimientos del MINSA de Trujillo, explorando la percepción de los factores internos del ambiente laboral personal, en la que concluyó que los conflictos son altamente significativos por falta de adaptabilidad, ambigüedad de roles que desencadenan en una atmósfera laboral desfavorable.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera:** Se ha demostrado un  $Rho = 0.971$  que determinó la existencia de una correlación directa alta entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018, siendo el índice de correlación 97.1%.  
La relación confirma: *a mayor inteligencia emocional, mayor percepción de un adecuado clima organizacional y a menor inteligencia emocional, menor percepción de un adecuado clima organizacional.*
- Segunda:** Se ha demostrado un  $Rho$  de 0.758 que determinó la existencia de una correlación directa alta entre la dimensión autoconocimiento y la variable clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018, siendo el índice de correlación 75.8%.  
La relación confirma: *mayor autoconocimiento en los colaboradores, mayor percepción de un adecuado clima organizacional, y menor autoconocimiento, y a menor percepción de un adecuado clima organizacional.*
- Tercera:** Se ha demostrado un  $Rho$  de 0,891 que determinó la existencia de una correlación directa alta entre la dimensión autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018. siendo el índice de correlación 89.1%.  
La relación confirma: *a menor inteligencia emocional de parte de los colaboradores, menor percepción de un adecuado clima organizacional, y a mayor inteligencia emocional, mayor percepción de un adecuado clima organizacional.*
- Cuarta:** Se ha demostrado un  $Rho$  de 0.758 que determinó la existencia de una correlación directa moderada entre la dimensión automotivación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018, siendo el índice de correlación 75.8.  
La relación confirma: *a mayor nivel de automotivación en los colaboradores, mayor percepción de un adecuado clima organizacional.*
- Quinta** Se ha demostrado un  $Rho$  de 0.943 que determinó la existencia de una correlación directa alta entre la dimensión relaciones interpersonales y el

clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018, siendo el índice de correlación 94.3%

La relación confirma: *a mayor nivel de relaciones interpersonales en los colaboradores, mayor percepción de un adecuado clima organizacional y a menor nivel de relaciones interpersonales, menor percepción de un adecuado clima organizacional.*

## **VI. Recomendaciones**

- PRIMERO:** Al gerente municipal y a los jefes de áreas, dar más importancia al bienestar emocional de los colaboradores, porque el colaborador rinde mejor y produce más si experimenta emociones agradables; se reconoce además que los cambios del estado de ánimo tiene implicancias importantes en las relaciones interpersonales, hasta en las enfermedades y accidentes laborales
- SEGUNDO:** Al gerente municipal a través de las oficinas de capacitación y recursos humanos, se recomienda programar talleres de desarrollo de inteligencia emocional para todo el personal de la municipalidad, especialmente para los jefes de áreas o departamentos que requieren desarrollar un manejo emocional adecuado en situaciones de crisis.
- TERCERO:** A los responsables de la organización, mantener la motivación de todo el personal, aplicando un programa de recompensas y estímulos que tengan gran significado para ellos aunque no sean económicos.
- CUARTO:** A través de la vida laboral se adoptan modelos, consciente o inconscientemente. Es por esto necesario, un compromiso institucional que contribuya a hacer del centro laboral un espacio de mutuo aprendizaje, practicando habilidades sociales que favorezcan la integración pro activa de los colaboradores.
- QUINTO:** Al personal directivo, promover y fomentar la participación voluntaria de los trabajadores en las actividades de la organización; apoyando sus iniciativas para el cambio y para el cumplimiento de la visión y misión de la institución.

## VII. Referencias

- Albarrán, Y. (2013). Método sistémico para elevar la inteligencia emocional de estudiantes a nivel licenciatura (Tesis de maestría, instituto politécnico nacional). Recuperada de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/17819/Metodo%20sistemico%20para%20elevar%20la%20inteligencia%20emocional.pdf>
- Antúnez, Y (2015) El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo) Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>
- Bar-On, R. (1997a). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bisquerra Alzina, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona. Editorial Praxis.
- Boyatzis, R. Linkage Conference on Emotional Intelligence. Chicago.2000.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. Psychological reports, 94(3), 751-755.
- Gamarra, H (2014) Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas (Tesis de maestría, Pontificia universidad católica del Perú) Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA\\_RAMIREZ\\_HELEN\\_PERCEPCION\\_COMAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GAMARRA_RAMIREZ_HELEN_PERCEPCION_COMAS.pdf?sequence=1)
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona. Editorial. Editorial Kairós.
- Goleman, Daniel (2011), Leadership: the power of emotional intelligence, Estados Unidos de América, ama.
- Hall, R. H. (1996). Estructuras, procesos y resultados. México: PHI.
- Litwin, G. y Stringer Psicología de las organizaciones México. Edit. Prentice Hall. 1980.

- Martin, M. (2013). Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte (tesis doctoral, universidad de valencia). recuperada de <http://roderic.uv.es/handle/10550/28928>
- Mayer y Salovey "Models of Emotional Intelligence".En: Sternberg, R.J Ed. The Hand Book of Intelligence. New York. Cambridge University Press. 1997.
- Palomino, E. (2015). "Estudio de correlación entre la Inteligencia Emocional y el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Educación – UNMSM, 2012-II" (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4891/1/Palomino\\_de.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4891/1/Palomino_de.pdf)
- Pérez, N y Rivera, P (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013 (Tesis de maestría, Universidad nacional de la amazonía peruana).Recuperada de [http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1)
- Polanco, C. (2014) "El clima y la satisfacción laboral en los (las) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés", (Tesis de maestría de la universidad pedagógica nacional Francisco Morazán) recuperada de [file:///C:/Users/HENRY/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HENRY/Downloads/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes%20(1).pdf)
- Ramos, N., Recondo, O., Enriquez, H., Díaz, N. R., Pérez, O. R., & Anchondo, H. E. (2012). Practica la inteligencia emocional plena: Mindfulness para regular nuestras emociones. Editorial Kairós.
- Salovey, M. Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and personality.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale.
- Trigoso, M. (2013). Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y

Peruanos: variables psicológicas y educativas (Tesis doctoral, Universidad de León). Recuperada de [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia\\_emocional.PDF](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia_emocional.PDF)

Velasquez (2003) Relación de la inteligencia emocional en el trabajo y el rendimiento académico con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de una institución de educación superior. Pontificia Universidad Javeriana.

Williams, V (2013) "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública" (Tesis de maestría, Universidad autónoma de Nuevo León). Recuperada de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yabar, K (2016) Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla (Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres). Recuperada de Repositorio académico de USMP [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR\\_K.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf)

## **ANEXOS**

## **Anexo 1. Artículo Científico**



**Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad  
distrital de la Victoria, 2018**

**Emotional intelligence and organizational climate of the employees of the District  
Municipality of La Victoria, 2018**

**Br. Vanessa Amparo Erazo Torrico  
Subgerencia de Recursos Humanos de la municipalidad distrital de La Victoria  
Abril 2018**

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018. Esta investigación corresponde a un estudio de tipo básico y alcance explicativo, el diseño es no experimental transversal, ya que se observó la realidad para analizar la información obtenida. Este estudio tuvo como población a 220 trabajadores de la Municipalidad de la Victoria y utilizó una muestra de 140 colaboradores, a los que se les aplicó dos cuestionarios, el primer cuestionario estuvo conformado por 36 preguntas y el segundo cuestionario estuvo conformado por 53 preguntas, el primero relacionado a la variable inteligencia emocional y el segundo a la variable clima organizacional. La prueba de confiabilidad del instrumento con la técnica del Alfa de Cronbach presentó un valor de 0.952 para la variable inteligencia emocional y una confiabilidad de 0.955 para la variable clima organizacional, lo que demostró su alta confiabilidad y permitió su aplicación. Los datos recogidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS. Luego de aplicado el instrumento, la prueba estadística demostró con un 97.1% que la inteligencia emocional tiene relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, clima organizacional.

## ABSTRACT

The present study had as a general objective to establish the relationship between emotional intelligence and the organizational climate of the employees of the district municipality of La Victoria, 2018. This research corresponds to a basic study and explanatory scope, the design is non-experimental transversal, since the reality was observed to analyze the obtained information. This study had 220 employees of the Municipality of La Victoria and used a sample of 140 collaborators, to which two questionnaires were applied, the first questionnaire was made up of 36 questions and the second questionnaire was made up of 53 questions, the first related to the emotional intelligence variable and the second to the organizational climate variable. The reliability test of the instrument with the Cronbach's Alpha technique presented a value of 0.952 for the variable emotional intelligence and a reliability of 0.955 for the organizational climate variable, which demonstrated its high reliability and allowed its application. The data collected were processed with the statistical program SPSS. After applying the instrument, the statistical test showed with 97.1% that emotional intelligence is related to the organizational climate of the employees of the District Municipality of La Victoria, 2018.

Keywords: Emotional intelligence, organizational climate.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de la inteligencia emocional en la municipalidad distrital de la Victoria parte de la problemática en la que se encuentra dicha institución en cuanto a los colaboradores que presentan bajos índices de productividad. Esto debido a que las dimensiones que la conforman como el autoconocimiento, autorregulación, automotivación y control de las relaciones interpersonales no son manejadas de forma óptima por los colaboradores que conforman la institución. Respecto al clima organizacional el estudio parte del problema de percepción del mismo por parte de los colaboradores que obedece al inadecuado diseño de las dimensiones en dicha institución pública, el mismo que incluye la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad. Esto se manifiesta en constantes dificultades organizativas, como, por ejemplo, problemas en la convocatoria y ejecución de trabajos en equipo, conflictos entre integrantes de los grupos que se conforman para realizar trabajos, debilidad en la funcionalidad de algunas comisiones conformadas por el personal en pleno, etc.

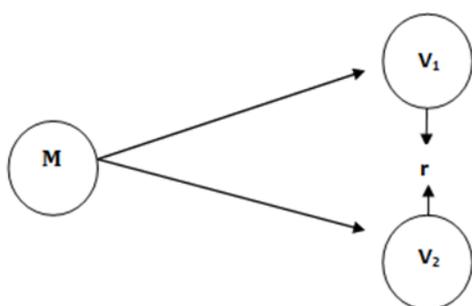
El presente estudio presentó como problema general ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018?, el objetivo general fue establecer la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018; así mismo los objetivos específicos fueron establecer la relación de las cuatro dimensiones de la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional. Los autores citados para dimensionar las variables del presente trabajo de investigación fueron: Salovey y Mayer (1990) para la variable inteligencia emocional y Litwin y Stringer (1980) para la variable clima organizacional.

Para la elaboración de este trabajo se profundizó en el conocimiento de ambas variables, así en base a su conocimiento se buscó propiciar una mejora continua en las dependencias de la municipalidad distrital de La Victoria, recomendando al personal directivo, promover y fomentar la participación voluntaria de los trabajadores en las actividades de la organización; apoyando sus iniciativas para el cambio y para el cumplimiento de la visión y misión de la institución.

## METODOLOGÍA

### Diseño

La investigación obedece al diseño correlacional porque permite medir el grado de relación entre las variables proceso de asignación del presupuesto y la ejecución del gasto; es decir, durante el desarrollo de la investigación, no se realizará un tratamiento experimental y la recolección de datos se realizará en un solo momento; además el estudio es del tipo descriptivo, porque describe y mide las variables identificadas para llegar a la propuesta del trabajo y esta obedece al siguiente esquema:



Donde:

M → Muestra

V1 → Variable 1

V2 → Variable 2

R → Representa la relación entre V1 y V2

### Muestra

La muestra utilizada en esta investigación estuvo conformada por 140 trabajadores de la municipalidad de La Victoria. La determinación del tamaño de la muestra a utilizar en el presente estudio se realizó a través de la siguiente fórmula:

Dónde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

**Tamaño de la muestra:**

e = 5% error de estimación  
 Z = 1,96 con un nivel de confianza del 95%  
 p = 0,5 de estimado  
 q = 0,5 de estimado  
 N = 220

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(220)}{0.05^2(220 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n = 140 colaboradores de la municipalidad de la Victoria.

**Muestreo**

Para la presente investigación se empleó el muestreo probabilístico, con esta técnica de muestreo se logró que todos los elementos que forman parte del universo de la población tengan la misma posibilidad de ser parte del estudio.

**Técnica**

La técnica que se tomó en cuenta para desarrollar la presente investigación científica fue la encuesta

**Instrumento de recolección de datos**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario.

**Validación**

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos.

**Confiabilidad**

se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna.

**Métodos de análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 24, se tabularon los datos, se determinaron los rangos para cada variable, así mismo las frecuencias por dimensiones.

**Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre del instrumento	TMMS 48
Autor y Año	Salovey y Mayer
Adaptado si fuera el caso	Elsa Orué - Arias
Universo de estudio	220
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	140
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	enero de 2018
Escala de medición	Likert
Tiempo utilizado	20 minutos

**Ficha técnica del instrumento 1**

Nombre del instrumento	TMMS 48
Autor y Año	Salovey y Mayer
Adaptado si fuera el caso	Elsa Orué - Arias
Universo de estudio	220
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	140
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	enero de 2018
Escala de medición	Likert
Tiempo utilizado	20 minutos

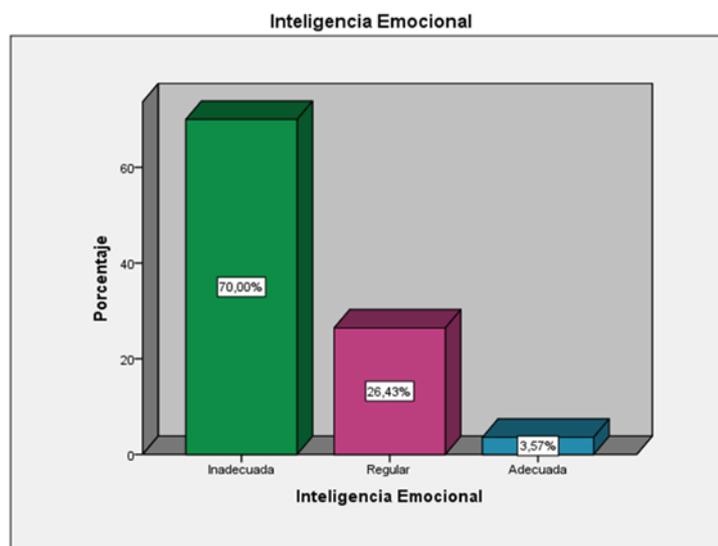
**RESULTADOS**

Después de la aplicación del instrumento a la muestra, a continuación, se describen los resultados estadísticos obtenidos en función al diseño asumido para la investigación.

Tabla 1

*Descripción de los Niveles de Inteligencia Emocional en la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	98	70.0	70.0	70.0
Regular	37	26.4	26.4	96.4
Eficiente	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	



*Figura 1. Niveles de Inteligencia emocional*

*Fuente: Elaborado por el Investigador*

Tabla 2

*Descripción de los Niveles de Clima organizacional en la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	99	70.7	70.7
	Regular	37	26.4	97.1
	Adecuado	4	2.9	100.0
	Total	140	100.0	100.0

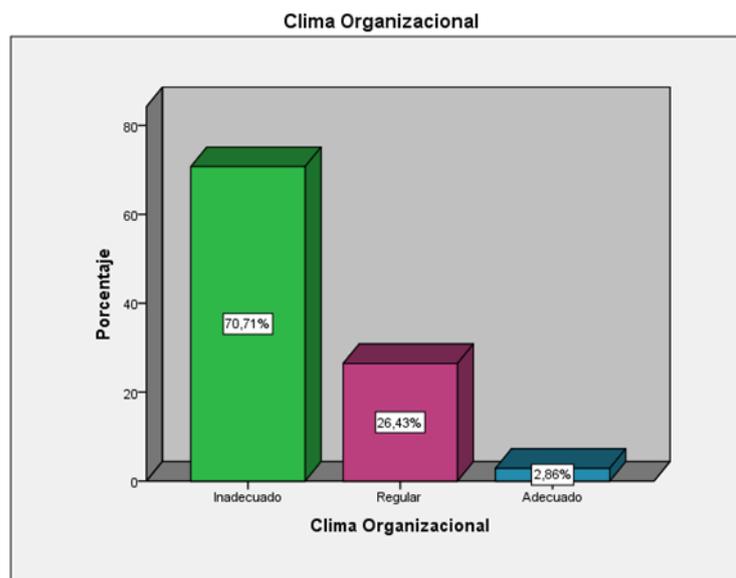


Figura 2. Niveles de clima organizacional

Fuente: *Elaborado por el Investigador*

## DISCUSIÓN

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable denominada inteligencia emocional, que involucra las dimensiones: autoconocimiento, autorregulación, automotivación y relaciones interpersonales, señalan que con respecto:

En la dimensión autoconocimiento solo 9 (6.43%) colaboradores presentan un nivel “Adecuado” y 79 (56.43%) colaboradores presentan un nivel “inadecuado” respecto a la dimensión autoconocimiento. En la dimensión autorregulación se observa que 13 (9.29%) colaboradores presentan un nivel “adecuado” y 92 (65.71%) colaboradores presentan un nivel “inadecuado” de la dimensión autorregulación. En la dimensión automotivación se observa que solo 7 (5%) colaboradores presentan un nivel “adecuado” y 83 (59.29%) colaboradores presentan un nivel “inadecuado” respecto a la dimensión automotivación. En la dimensión relaciones interpersonales se observa que solo 7 (5%) colaboradores presentan un nivel “adecuado” y 96 (68.57%) colaboradores presentan un nivel “inadecuado” respecto a la dimensión relaciones interpersonales. Estos resultados hacen notar que la dimensión autorregulación es la predominante en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018

En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada clima organizacional señalan: de los 140 colaboradores observados, 4 (2.86%) presentan un nivel “adecuado” en la percepción del clima organizacional; 37 (26.43%) presentan un nivel “regular” en la percepción del clima organizacional y 99 (70.71%) presentan un nivel “inadecuado” en la percepción del clima organizacional, esto hace notar que la percepción del clima organizacional por parte de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, se encuentra mayormente en la escala de valoración de “inadecuado”.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman, se obtuvo una correlación positiva alta entre las dos variables y estadísticamente significativa ( $Rho = 0.971$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma que: “a una inadecuada inteligencia emocional, un inadecuado clima organizacional” y “a una adecuada inteligencia emocional un adecuado clima organizacional”

Con respecto a la relación entre la dimensión Autoconocimiento y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente significativo ( $Rho = 0.758$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación positiva y significativa entre la dimensión autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a un inadecuado autoconocimiento, un inadecuado clima organizacional y a un adecuado autoconocimiento, un adecuado clima organizacional.

Con respecto a la relación entre la dimensión autorregulación y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo y estadísticamente alto ( $Rho = 0.891$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a una adecuada autorregulación un adecuado clima organizacional y a una inadecuada autorregulación, un inadecuado clima organizacional.

Con respecto a la relación entre la dimensión automotivación y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente alto ( $Rho = 0.758$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la dimensión automotivación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a una adecuada automotivación, un adecuado clima organizacional y a una inadecuada automotivación, un inadecuado clima organizacional.

Con respecto a la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable clima organizacional, se obtuvo un Coeficiente de Correlación de Spearman positivo alto y estadísticamente alto ( $Rho = 0.943$ ); y siendo el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a un adecuado control de las relaciones interpersonales, un adecuado clima organizacional y a un inadecuado control de las relaciones interpersonales, un inadecuado clima organizacional.

## CONCLUSIONES

Se concluye que sí existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018.

Se ha demostrado un  $Rho = 0.971$  que determinó la existencia de una correlación directa alta entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018, siendo el índice de correlación 97.1%. La relación confirma: a mayor inteligencia emocional, mayor percepción de un adecuado clima organizacional y a menor inteligencia emocional, menor percepción de un adecuado clima organizacional.

## REFERENCIAS

- Bar-On, R. (1997a). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bisquerra Alzina, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona. Editorial Praxis.
- Boyatzis, R. Linkage Conference on Emotional Intelligence. Chicago.2000.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. Psychological reports, 94(3), 751-755.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona. Editorial. Editorial Kairós.
- Goleman, Daniel (2011), Leadership: the power of emotional intelligence, Estados Unidos de América, ama.
- Hall, R. H. (1996). Estructuras, procesos y resultados. México: PHI.
- LITWIN, G. y STRINGER Psicología de las organizaciones México. Edit. Prentice Hall. 1980.
- Mayer y Salovey "Models of Emotional Intelligence".En: Stemberg, R.J Ed. The Hand Book of Intelligence. New York. Cambridge University Press. 1997.
- Ramos, N., Recondo, O., Enriquez, H., Díaz, N. R., Pérez, O. R., & Anchondo, H. E. (2012). Practica la inteligencia emocional plena: Mindfulness para regular nuestras emociones. Editorial Kairós.
- Salovey, M. Mayer,J.D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and personality.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale.
- Velasquez (2003) Relación de la inteligencia emocional en el trabajo y el rendimiento académico con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de una institución de educación superior. Pontificia Universidad Javeriana.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema		Objetivos		Hipótesis		Variable 1 Inteligencia emocional				Variables e indicadores	
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos				
<p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018?</p>	<p>Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación del autoconocimiento de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p>Establecer la relación de la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p>Establecer la relación de la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018.</p> <p>Establecer la relación de la autorregulación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de la Victoria, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación positiva y significativa entre el Autoconocimiento y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la autorregulación y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre el control de relaciones interpersonales y el clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.</p>	<p><b>1. Autoconocimiento</b></p> <p><b>2. Autorregulación</b></p>	<p>Grado de conocimiento de uno mismo</p> <p>- Manejo de emociones</p>	<p>Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber por qué</p> <p>Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón</p> <p>He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.</p> <p>He tenido ganas de gritar sin saber por qué</p> <p>Me he deprimido sin saber por qué</p> <p>He sentido cólera, ira, enojo sin saber por qué</p> <p>He tenido ganas de llorar sin saber por qué</p> <p>He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mi alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia.</p> <p>He perdido el control de mis actos</p> <p>Me he arrepentido de haber dicho cosas a otras personas</p> <p>Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.</p> <p>Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.</p> <p>Me he arrepentido de haber gritado a otras personas</p> <p>He perdido la calma cuando he tenido mucha presión en el trabajo.</p> <p>He tenido discusiones de las que después me he arrepentido</p> <p>Me he irritado cuando me critican</p> <p>Me he arrepentido de haber hecho cosas a otras personas</p> <p>Me he sentido ofendido cuando me dieron consejos y/o recomendaciones</p> <p>He pedido disculpas por alguna cosa que haya dicho o hecho.</p> <p>Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho</p> <p>Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado</p> <p>Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba.</p> <p>Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería</p> <p>He llorado de impotencia, enojo, furia</p> <p>He tenido cambios de humor, pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.</p>	<p>1=Completamente en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4=De acuerdo</p> <p>5=Completamente de acuerdo</p>	<p>Adecuada: 13-21</p> <p>Regular: 21-28</p> <p>Inadecuada: 28-36</p>				

municipalidad distrital de la Victoria, 2018?			<p>3. Automotivación</p> <p>-Influir en tu estado de ánimo</p>	<p>Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas</p> <p>Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo.</p> <p><b>He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.</b></p> <p>He discutido con personas de mi entorno laboral</p> <p>He perdido la calma con otras personas</p> <p>He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.</p> <p>He levantado el volumen de mi voz en una conversación.</p> <p>He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas</p> <p>Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe).</p> <p>He discutido con personas de mi entorno familiar</p> <p>Me han dicho que soy problemático/conflictivo</p>			
<b>Variable 2: Clima organizacional</b>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

			<p><b>Estructura</b></p>	<p>Percepción de las reglas</p>	<p>En esta organización las tareas están claramente definidas En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones Conozco claramente las políticas de esta organización Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades. En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. En esta organización hay muchísima crítica. En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. Cuando cometo un error me sancionan.</p>	<p>1. Totalmente en Desacuerdo  2. En Desacuerdo  3. Indiferente  4. De Acuerdo  5. Totalmente De Acuerdo</p>	<p>Adecuado: 13-26  Regular: 26-40  Inadecuado: 40-53</p>
			<p><b>Responsabilidad</b></p>	<p>Grado de autonomía</p>			

			<p style="text-align: center;"><b>Recompensa</b></p>	<p style="text-align: center;">Incentivos</p>	<p>La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.</p> <p>Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.</p> <p>En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la</p> <p>La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.</p> <p>Aquí la organización se arriesga por una buena idea.</p> <p>Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.</p> <p>Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.</p> <p>Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.</p> <p>Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.</p> <p>Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.</p> <p>En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.</p> <p>La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.</p> <p>En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.</p> <p>La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.</p> <p>Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.</p> <p>Me siento orgulloso de mi desempeño.</p> <p>Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.</p> <p>Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.</p> <p>Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.</p> <p>Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.</p> <p>La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.</p> <p>En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.</p> <p>La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.</p> <p>Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.</p>
--	--	--	--	---	---



Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básico con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p><b>Método:</b> hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> La población o universo de interés en esta investigación, conformada por 140 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de La Victoria.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra en esta investigación conformada por 140 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de La Victoria.</p>	<p><b>Variable 1: Inteligencia Emocional</b></p> <p><b>Tipo de instrumento:</b> Cuestionario de inteligencia emocional. Año: 2016 <b>Objetivo:</b> Evaluar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria. <b>Población:</b> Personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria <b>Número de ítem:</b> 36 <b>Aplicación:</b> Directa <b>Tiempo de administración:</b> 20 minutos <b>Normas de aplicación:</b> El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado. <b>Escala:</b> de Likert <b>Técnica:</b> encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario Autor: Salovey y Mayer Año: 2018 Monitoreo: Enero de 2018 Ámbito de Aplicación: Municipalidad distrital de La Victoria Forma de Administración: Directa</p> <p><b>Variable 2: Clima organizacional</b></p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario de clima organizacional Año: 2016 <b>Objetivo:</b> Evaluar el nivel de percepción del clima organizacional en los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria. <b>Población:</b> Personal administrativo de la municipalidad distrital de La Victoria <b>Número de ítem:</b> 53 <b>Aplicación:</b> Directa <b>Tiempo de administración:</b> 20 minutos <b>Normas de aplicación:</b> El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado. <b>Escala:</b> de Likert <b>Técnica:</b> encuesta Instrumento: cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Correlacional, programa SPSS 24</p>

			<b>Autor:</b> Litwin y Stringer <b>Año:</b> 2018 <b>Monitoreo:</b> Enero de 2018 <b>Ámbito de Aplicación:</b> Municipalidad distrital de La Victoria <b>Forma de Administración:</b> Directa	
--	--	--	---	--

### Anexo 3. Matriz de datos

#### Matriz de datos de la variable inteligencia emocional

Sin título4 [ConjuntoDatos10] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V1P1 4

Visible: 119 de 119 variables

	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15
1	4	4	4	2	5	2	5	4	5	2	4	3	3	4	5
2	1	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1
4	5	2	3	3	4	5	2	3	2	4	2	3	3	3	2
5	3	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2
6	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
7	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3
8	1	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1
9	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	5	4
10	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2
11	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2
12	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	1
13	2	3	3	2	5	2	5	2	5	3	4	4	4	5	4
14	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1
15	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	2	2	3
16	3	5	4	2	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	5
17	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2
18	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	2
19	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	1	3	2
20	2	5	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2
21	2	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	3	1	3	3
22	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2
23	2	3	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	1	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

05:18 p.m. 11/07/2018

#### Matriz de datos de la variable clima organizacional

Sin título4 [ConjuntoDatos10] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: V2P1 2

Visible: 119 de 119 variables

	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15
1	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2
2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2
3	3	3	2	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1
4	2	2	5	2	2	2	5	5	3	2	2	2	3	3	4
5	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2
6	3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	3
7	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	3	3	1	1	3
8	1	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1
9	1	3	1	4	3	5	4	2	5	2	4	5	4	2	2
10	2	3	3	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2
11	1	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	2
12	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1
13	4	5	3	3	2	2	3	2	3	2	5	5	4	2	4
14	1	2	1	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	3	1
15	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3
16	4	2	3	1	4	1	4	1	5	4	3	3	2	5	3
17	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2
18	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	2
19	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	2
20	2	2	1	5	2	1	1	1	5	1	3	2	3	2	5
21	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	3
22	3	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2
23	2	3	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	1	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

05:19 p.m. 11/07/2018

## Anexo 4. Instrumentos

### Cuestionario 1: Inteligencia emocional

#### Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

#### Instrucciones:

A continuación, se le presenta 36 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

#### Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber porqué					
2	Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón					
3	He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.					
4	He tenido ganas de gritar sin saber porqué					
5	Me he deprimido sin saber porqué					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
6	He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué					
7	He tenido ganas de llorar sin saber porqué					
8	He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mí alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia.					
9	He perdido el control de mis actos					
10	Me he arrepentido de haber dicho cosas a otras personas					
11	Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.					
12	Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.					
13	Me he arrepentido de haber gritado a otras personas					
14	He perdido la calma cuando he tenido mucha presión en el trabajo.					
15	He tenido discusiones de las que después me he arrepentido					
16	Me he irritado cuando me critican					
17	Me he arrepentido de haber hecho cosas a otras personas					
18	Me he sentido ofendido cuando me dieron consejos y/o recomendaciones					
19	He pedido disculpas por alguna cosa que haya dicho o hecho.					
20	Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho					
21	Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado					
22	Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba.					
23	Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería					
24	He llorado de impotencia, enojo, furia					
25	He tenido cambios de humor, pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.					
26	Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas					
27	Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo. .					
28	He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
29	He discutido con personas de mi entorno laboral					
30	He perdido la calma con otras personas					
31	He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.					
32	He levantado el volumen de mi voz en una conversación.					
33	He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas					
34	Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe).					
35	He discutido con personas de mi entorno familiar					
36	Me han dicho que soy problemático/conflictivo					

## Cuestionario 2: Clima organizacional

### Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

### Instrucciones:

A continuación, se le presenta 53 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

### Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	En esta institución las ocupaciones están claramente expuestas.					
2	En esta institución las ocupaciones están claramente organizadas.					
3	En este departamento se tiene claro quién dispone y toma las determinaciones.					
4	Conozco tajantemente la dirección de esta institución.					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
5	Conozco visiblemente la fragmentación organizativa de esta institución.					
6	En este departamento no hay muchas gestiones para hacer las cosas.					
7	Demasiadas reglas, fragmentos administrativos y gestiones imposibilitan que nuevas ideas sean evaluadas (tomar en cuenta).					
8	Aquí la productividad se ve alterada por la falta de orden y estrategias.					
9	En esta institución a veces no se sabe a quién avisar.					
10	Nuestros superiores muestran interés por que las leyes, reglas y tácticas que estén claros y se cumplan.					
11	No creemos mucho en opiniones por separado en esta institución, casi todo se comprueba dos veces.					
12	A mi superior le agrada que realice mi labor sin estar revisándolo con él.					
13	Mi jefe solo formula ideas generales de lo que debe realizar, de los demás soy el encargado del trabajo.					
14	En esta institución salgo adelante cuando tomé la decisión y acuerdo hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra ideología acentúa que los individuos deben solucionar las dificultades por sí mismas.					
16	En esta institución cuando una persona tiene un error siempre hay diferentes disculpas					
17	En esta institución uno de los errores es que las personas no toman las cosas con seriedad					
18	En esta institución existe un buen procedimiento de apoyo a que el mejor pueda escalar.					
19	Las retribuciones y estímulos que se dan en esta institución son mejores que advertencias y murmuraciones.					
20	Aquí los individuos son premiados según su cumplimiento en el trabajo.					
21	En esta institución hay muchísimas murmuraciones.					
22	En esta institución no existe suficiente estímulo y retribución por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando tengo un error me sancionan (castigo).					
24	La ideología de esta institución es que a largo plazo mejoraremos si realizamos las cosas lentas pero acertadamente.					
25	La ideología de esta institución es que a largo plazo mejoraremos si realizamos las cosas lentas pero acertadamente.					
26	En esta institución tenemos que tomar grandes riesgos oportunamente para ser primeros.					
27	La toma de determinaciones en esta institución se hace con bastante cautela para logra la máxima precisión.					
28	Aquí la institución se compromete por una buena idea.					
29	Entre las personas de esta institución predomina un ambiente amigable.					
30	Esta institución se califica por tener un ambiente grato y sin presión.					
31	Es bien complicado llegar a conocer a los individuos en esta institución.					
32	Los individuos en esta institución suelen ser apáticos y callados entre sí.					
33	El vínculo superior – trabajador viene a ser cómodo.					
34	En esta institución se pide una productividad bastante alta.					

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
35	La directiva piensa que todo trabajo se puede modernizar.					
36	En esta institución siempre empujan para renovar continuamente mi productividad personal y grupal.					
37	La dirección piensa que si todos los individuos están contentos, el rendimiento estará bien.					
38	Aquí es principal estar bien con los demás que tener un buen rendimiento.					
39	Me siento satisfecho de mi rendimiento.					
40	Si me confundo, las cosas las ven mal mis jefes.					
41	Los superiores hablan acerca de mis pretensiones dentro de la institución.					
42	Los individuos dentro de esta institución no creen ciertamente unos de los otros.					
43	Mi superior y colegas me ayudan cuando tengo un trabajo difícil.					
44	La metodología de nuestros superiores destaca el factor humano, como se sienten los individuos, etc.					
45	En esta institución se tiene buen impacto si se mantiene un silencio para evitar conflictos.					
46	La postura de nuestros superiores es que los desacuerdos entre unidades y departamentos pueden ser bastante provechosos.					
47	Los superiores siempre buscan alentar los desacuerdos abiertos entre las personas.					
48	Siempre digo lo que creo aunque no esté en convenio con mis superiores.					
49	Lo principal en esta institución, tomar determinaciones de la forma más fácil y conveniente posible.					
50	Los individuos se sienten satisfechos de pertenecer a esta institución.					
51	Me siento que soy una persona que realiza bien su trabajo.					
52	Siento que no hay muchos individuos comprometidos con la institución.					
53	En esta institución cada uno busca sus propios beneficios.					

### Anexo 5. Formato de validación



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ESTRUCTURA</b>							
1	En esta organización las tareas están claramente definidas	✓		✓		✓		
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	✓		✓		✓		
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	✓		✓		✓		
4	Conozco claramente las políticas de esta organización	✓		✓		✓		
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización	✓		✓		✓		
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	✓		✓		✓		
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	✓		✓		✓		
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	✓		✓		✓		
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	✓		✓		✓		
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	✓		✓		✓		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces	✓		✓		✓		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	✓		✓		✓		
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo.	✓		✓		✓		
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas.	✓		✓		✓		
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	✓		✓		✓		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	✓		✓		✓		
	<b>RECOMPENSA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓		
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
21	En esta organización hay mucha crítica.	✓		✓		✓		
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por haber un buen trabajo	✓		✓		✓		
23	Cuando cometo un error me sancionan	✓		✓		✓		

	DESAFÍOS	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.	✓		✓				✓	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos	✓		✓				✓	
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la	✓		✓				✓	
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	✓		✓				✓	
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	✓		✓				✓	
	<b>RELACIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	✓		✓				✓	
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	✓		✓				✓	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	✓		✓				✓	
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	✓		✓				✓	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables	✓		✓				✓	
	<b>COOPERACIÓN</b>	✓		✓				✓	
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	✓		✓				✓	
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	✓		✓				✓	
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	✓		✓				✓	
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	✓		✓				✓	
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	✓		✓				✓	
39	Me siento orgulloso de mi desempeño	✓		✓				✓	
	<b>ESTANDARES</b>	✓		✓				✓	
40	Si me equivocó, las cosas las ven mal mis superiores.	✓		✓				✓	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	✓		✓				✓	
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	✓		✓				✓	
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	✓		✓				✓	
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	✓		✓				✓	
	<b>CONFLICTO</b>	✓		✓				✓	
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	✓		✓				✓	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable	✓		✓				✓	
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos	✓		✓				✓	
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	✓		✓				✓	
49	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	✓		✓				✓	
	<b>IDENTIDAD</b>	✓		✓				✓	
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización	✓		✓				✓	
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	✓		✓				✓	
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización	✓		✓				✓	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses	✓		✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia.

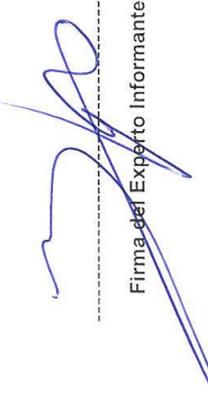
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dir. Mg. Rosa Estación de Joffe   DNI: 70643433

Especialidad del validador: Dr. en Psicología

.....de.....del 20.....

.....



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ..... *CLIMA ORGANIZACIONAL* .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>								
1	En esta organización las tareas están claramente definidas	✓		✓		✓		
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	✓		✓		✓		
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	✓		✓		✓		
4	Conozco claramente las políticas de esta organización	✓		✓		✓		
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización	✓		✓		✓		
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	✓		✓		✓		
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	✓		✓		✓		
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	✓		✓		✓		
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	✓		✓		✓		
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	✓		✓		✓		
<b>RESPONSABILIDAD</b>								
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	✓		✓		✓		
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
14	En esta organización salgo adelante cuando como la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo.	✓		✓		✓		
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas.	✓		✓		✓		
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	✓		✓		✓		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	✓		✓		✓		
<b>RECOMPENSA</b>								
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
21	En esta organización hay muchísima crítica.	✓		✓		✓		
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓		
23	Cuando cometo un error me sancionan.	✓		✓		✓		

	DESAFÍOS	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.	✓		✓				✓	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	✓		✓				✓	
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la	✓		✓				✓	
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	✓		✓				✓	
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	✓		✓				✓	
	<b>RELACIONES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	✓		✓				✓	
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	✓		✓				✓	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	✓		✓				✓	
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre si.	✓		✓				✓	
33	Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables.	✓		✓				✓	
	<b>COOPERACIÓN</b>								
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	✓		✓				✓	
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	✓		✓				✓	
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	✓		✓				✓	
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	✓		✓				✓	
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	✓		✓				✓	
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.	✓		✓				✓	
	<b>ESTÁNDARES</b>								
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	✓		✓				✓	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	✓		✓				✓	
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	✓		✓				✓	
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	✓		✓				✓	
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	✓		✓				✓	
	<b>CONFLICTO</b>								
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	✓		✓				✓	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	✓		✓				✓	
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	✓		✓				✓	
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	✓		✓				✓	
49	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	✓		✓				✓	
	<b>IDENTIDAD</b>								
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	✓		✓				✓	
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	✓		✓				✓	
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	✓		✓				✓	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	✓		✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Esteban Stolo Wilman    DNI: 06175729

Especialidad del validador: Genética / Flores

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

.....  
**Dr. Wilian Sebastian Flores Sotelo**  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ..... **CALIDAD ORGANIZACIONAL** .....

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ESTRUCTURA</b>							
1	En esta organización las tareas están claramente definidas	✓		✓		✓		
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	✓		✓		✓		
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	✓		✓		✓		
4	Conozco claramente las políticas de esta organización	✓		✓		✓		
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización	✓		✓		✓		
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas	✓		✓		✓		
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	✓		✓		✓		
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	✓		✓		✓		
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.	✓		✓		✓		
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	✓		✓		✓		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	✓		✓		✓		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	✓		✓		✓		
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi mismo.	✓		✓		✓		
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	✓		✓		✓		
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	✓		✓		✓		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	✓		✓		✓		
	<b>RECOMPENSA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓		
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
21	En esta organización hay muchísima crítica.	✓		✓		✓		
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓		
23	Cuando cometo un error me sancionan.	✓		✓		✓		

	DESAFIOS	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.	✓		✓		✓		✓	
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	✓		✓		✓		✓	
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la	✓		✓		✓		✓	
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	✓		✓		✓		✓	
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.	✓		✓		✓		✓	
	<b>RELACIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	✓		✓		✓		✓	
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	✓		✓		✓		✓	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	✓		✓		✓		✓	
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre si.	✓		✓		✓		✓	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.	✓		✓		✓		✓	
	<b>COOPERACION</b>	✓		✓		✓		✓	
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	✓		✓		✓		✓	
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	✓		✓		✓		✓	
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	✓		✓		✓		✓	
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	✓		✓		✓		✓	
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	✓		✓		✓		✓	
39	Me siento orgulloso de mi desempeño	✓		✓		✓		✓	
	<b>ESTANDARES</b>	✓		✓		✓		✓	
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores	✓		✓		✓		✓	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	✓		✓		✓		✓	
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	✓		✓		✓		✓	
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	✓		✓		✓		✓	
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	✓		✓		✓		✓	
	<b>CONFLICTO</b>	✓		✓		✓		✓	
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	✓		✓		✓		✓	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable	✓		✓		✓		✓	
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos	✓		✓		✓		✓	
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	✓		✓		✓		✓	
49	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	✓		✓		✓		✓	
	<b>IDENTIDAD</b>	✓		✓		✓		✓	
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización	✓		✓		✓		✓	
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	✓		✓		✓		✓	
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	✓		✓		✓		✓	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable   
Apellidos y nombres del juez validador: Dra. CARMEN LILIANA ASURDUE    DNI: 28451905  
Especialidad del validador: SECTOR EDUCACIONAL

.....de.....del 20.....

  
-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La inteligencia emocional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>							
1	Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber porqué	✓		✓		✓		
2	Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón	✓		✓		✓		
3	He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.	✓		✓		✓		
4	He tenido ganas de gritar sin saber porqué	✓		✓		✓		
5	Me he deprimido sin saber porqué	✓		✓		✓		
6	He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué	✓		✓		✓		
7	He tenido ganas de llorar sin saber porqué	✓		✓		✓		
	<b>AUTORREGULACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mi alrededor a causa de enojo, fastidio, impolencia.	✓		✓		✓		
9	He perdido el control de mis actos	✓		✓		✓		
10	Me he arrepentido de haber dicho cosas a otras personas	✓		✓		✓		
11	Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.	✓		✓		✓		
12	Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.	✓		✓		✓		
13	Me he arrepentido de haber gritado a otras personas	✓		✓		✓		
14	He perdido la calma cuando he tenido mucha presión en el trabajo.	✓		✓		✓		
15	He tenido discusiones de las que después me he arrepentido	✓		✓		✓		
16	Me he irritado cuando me critican	✓		✓		✓		
17	Me he arrepentido de haber hecho cosas a otras personas	✓		✓		✓		
18	Me he sentido ofendido cuando me dieron consejos y/o recomendaciones	✓		✓		✓		
19	He pedido disculpas por alguna cosa que haya dicho o hecho.	✓		✓		✓		
20	Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho	✓		✓		✓		
	<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado	✓		✓		✓		
22	Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba.	✓		✓		✓		
23	Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería	✓		✓		✓		
24	He llorado de impotencia, enojo, furia	✓		✓		✓		
25	He tenido cambios de humor, pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.	✓		✓		✓		
26	Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas	✓		✓		✓		
27	Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

28	He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.	✓			✓	
29	He discutido con personas de mi entorno laboral	✓			✓	
30	He perdido la calma con otras personas	✓			✓	
31	He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.	✓			✓	
32	He levantado el volumen de mi voz en una conversación.	✓			✓	
33	He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas	✓			✓	
34	Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe).	✓			✓	
35	He discutido con personas de mi entorno familiar	✓			✓	
36	Me han dicho que soy problemático/conflictivo	✓			✓	

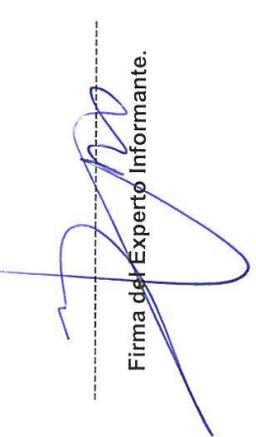
Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Diana Bernárdy Jolly    DNI: 40043933

Especialidad del validador: Dr. en Psicología

.....de.....del 20.....

-----  
  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La inteligencia emocional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>							
1	Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber porqué	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	He tenido ganas de gritar sin saber porqué	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Me he deprimido sin saber porqué	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	He tenido ganas de llorar sin saber porqué	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>AUTORREGULACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mi alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	He perdido el control de mis actos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Me he arrepentido de haber dicho cosas a otras personas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Me he arrepentido de haber gritado a otras personas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	He perdido la calma cuando he tenido mucha presión en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	He tenido discusiones de las que después me he arrepentido	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Me he irritado cuando me critican	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Me he arrepentido de haber hecho cosas a otras personas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Me he sentido ofendido cuando me dieron consejos y/o recomendaciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	He pedido disculpas por alguna cosa que haya dicho o hecho.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	He llorado de impotencia, enojo, furia	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	He tenido cambios de humor, pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo. .	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

28	He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.	✓					
29	He discutido con personas de mi entorno laboral	✓		✓			
30	He perdido la calma con otras personas	✓		✓			
31	He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.	✓		✓			
32	He levantado el volumen de mi voz en una conversación.	✓		✓			
33	He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas	✓		✓			
34	Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe).	✓		✓			
35	He discutido con personas de mi entorno familiar	✓		✓			
36	Me han dicho que soy problemático/conflictivo	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CRISTIAN TALARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE La inteligencia emocional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>							
1	Me he sentido tenso, nervioso, impaciente, sin saber porqué	✓		✓		✓		
2	Me he sentido feliz y luego triste o viceversa sin saber la razón	✓		✓		✓		
3	He sentido tristeza, nostalgia, sin saber por qué.	✓		✓		✓		
4	He tenido ganas de gritar sin saber porqué	✓		✓		✓		
5	Me he deprimido sin saber porqué	✓		✓		✓		
6	He sentido cólera, ira, enojo sin saber porqué	✓		✓		✓		
7	He tenido ganas de llorar sin saber porqué	✓		✓		✓		
	<b>AUTOREGULACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	He tirado o golpeado cosas que se encuentran a mi alrededor a causa de enojo, fastidio, impotencia.	✓		✓		✓		
9	He perdido el control de mis actos	✓		✓		✓		
10	Me he arrepentido de haber dicho cosas a otras personas	✓		✓		✓		
11	Me he sentido con mucha tensión o presión en el trabajo que no he podido controlar.	✓		✓		✓		
12	Me he arrepentido de haber ofendido a otras personas.	✓		✓		✓		
13	Me he arrepentido de haber gritado a otras personas	✓		✓		✓		
14	He perdido la calma cuando he tenido mucha presión en el trabajo.	✓		✓		✓		
15	He tenido discusiones de las que después me he arrepentido	✓		✓		✓		
16	Me he irritado cuando me critican	✓		✓		✓		
17	Me he arrepentido de haber hecho cosas a otras personas	✓		✓		✓		
18	Me he sentido ofendido cuando me dieron consejos y/o recomendaciones	✓		✓		✓		
19	He pedido disculpas por alguna cosa que haya dicho o hecho.	✓		✓		✓		
20	Me he sentido avergonzado por algo que haya dicho o hecho	✓		✓		✓		
	<b>AUTOMOTIVACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Me he sentido fracasado, desganado, desmotivado	✓		✓		✓		
22	Me he sentido desanimado porque las cosas no salieron como esperaba.	✓		✓		✓		
23	Me he sentido frustrado, impotente porque las cosas no salieron como quería	✓		✓		✓		
24	He llorado de impotencia, enojo, furia	✓		✓		✓		
25	He tenido cambios de humor, pasado de la alegría a la tristeza, al enojo, etc.	✓		✓		✓		
26	Me he sentido intranquilo, amargado, fastidiado por largo tiempo, después de un intercambio de ideas	✓		✓		✓		
27	Me he sentido desmotivado porque las cosas no salieron como quise en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

28	He tenido dificultad para conversar con personas que no comparten mis ideas/piensan diferente a mí.	✓	✓	✓	✓
29	He disculido con personas de mi entorno laboral.	✓	✓	✓	✓
30	He perdido la calma con otras personas.	✓	✓	✓	✓
31	He tenido discusiones con mi jefe o compañeros de trabajo.	✓	✓	✓	✓
32	He levantado el volumen de mi voz en una conversación.	✓	✓	✓	✓
33	He tenido dificultad para llegar a un acuerdo con personas que no comparten mis ideas.	✓	✓	✓	✓
34	Me he sentido incomodo, fastidiado enojado con las personas que me rodean (compañeros de trabajo, jefe).	✓	✓	✓	✓
35	He disculido con personas de mi entorno familiar.	✓	✓	✓	✓
36	Me han dicho que soy problemático/conflictivo.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Flora Sotelo Willyan Sebastian    DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia económica empresarial / Económica

.....de.....del 20.....



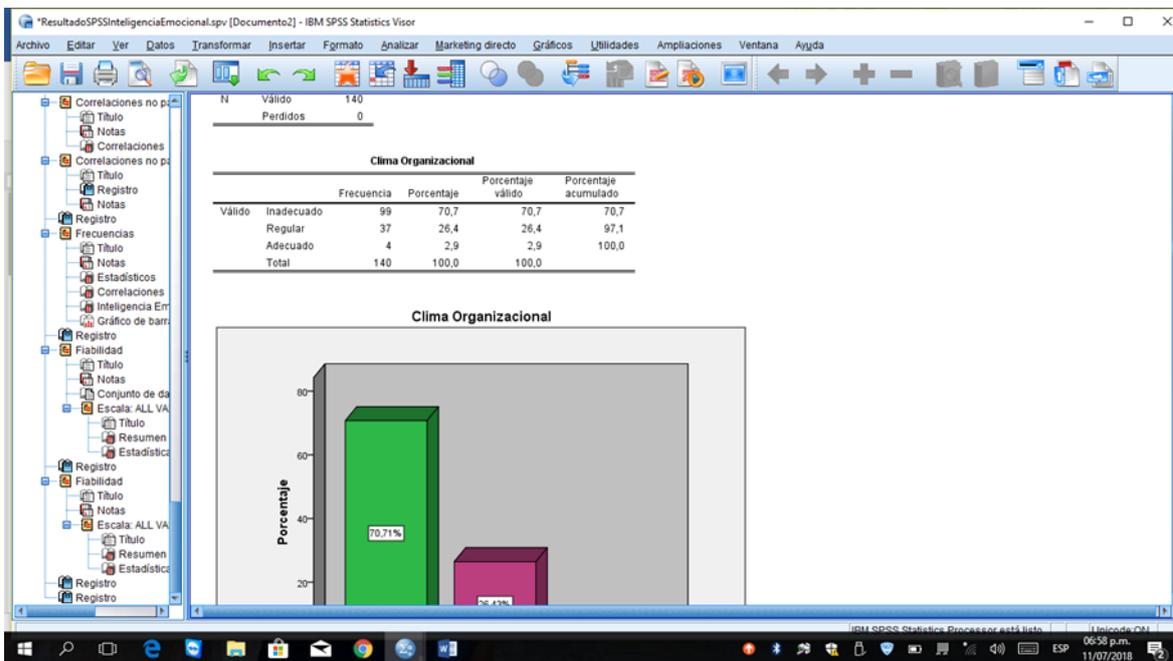
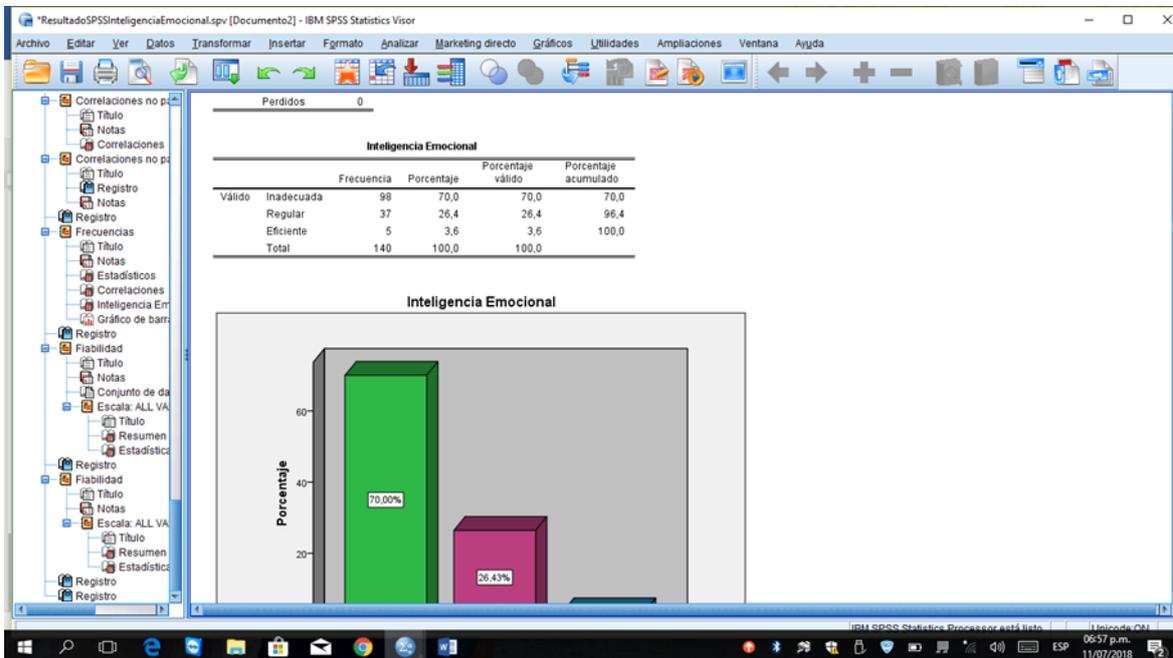
Firma del Experto Informante.

Dr. Willyan Sebastian Flores Sotelo  
 Docente Investigador de Posgrado  
 CEL N° 09426

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo 6. Pantalla de resultados





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

*Erazo Torrico Vanessa Amparo*  
D.N.I. : *25837680*  
Domicilio : *Asoc. Suiza Peruana N° F 7 3A Los Olivos*  
Teléfono : Fijo : *015211163* Móvil *979912828*  
E-mail : *sosita29@hotmail.com*

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : *Maestra*

Mención : *Gestión pública*

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

*ERAZO TORRICO VANESSA AMPARO*

Título de la tesis:

*INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, 2018*

Año de publicación : *2018*

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : *13/07/2018*



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018"** del (de la) estudiante **Vanessa Amparo Erazo Torrico**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo del 2018

Firma

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*William Flores 998-28*

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

Visto bueno para empaste de tesis  
Dr. William Flores Sotelo

**ESCUELA DE POSGRADO**

Vanessa Amparo Erazo Torrico con DNI N° 25837680  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Calle Marco Polo 195 Urb. La Colera de la Merced (Surguillo)  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2018 del programa: Maestría  
(Promoción) (Nombre del programa)

Gestión pública identificado con el código de matrícula N° 7001059456  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Se me otorgue el visto bueno para el empastado de mi tesis titulada: Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de La Victoria, 2018.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 13 de Junio de 2018



*(Firma del solicitante)*

Documentos que adjunto:

- a. Resolución
- b. Acta
- c. Curatín
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 999912828  
Email: *sotelo.29@hotmail.com*



Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
C.E.I. N° 00425

*VB° para public*

